

# Utkast til forslag til endringer i spesiallovgivning for klageorganer for forbrukersaker

1	Innledning.....	2
2	Endringer i spesiallovgivningen.....	5
2.1	Godkjenning av nemndavtale og rettsvirkningene av godkjenning .....	5
2.1.1	Gjeldende rett.....	5
2.1.2	Departementets vurdering og forslag.....	5
2.2	Opplysningsplikt.....	6
2.2.1	Gjeldende rett.....	6
2.2.2	Departementets vurdering og forslag.....	6
2.3	Forholdet de til alminnelige domstoler.....	7
2.3.1	Gjeldende rett.....	7
2.3.2	Departementets vurdering og forslag.....	7
2.4	Forhåndsavtaler om voldgift.....	7
2.4.1	Gjeldende rett.....	7
2.4.2	Departementets vurdering og forslag.....	7
2.5	Adgangen til å bringe en sak direkte til tingretten.....	8
2.5.1	Gjeldende rett.....	8
2.5.2	Departementets vurdering.....	8
2.6	Partenes adgang til å bringe en sak til nemndsbehandling .....	9
2.6.1	Gjeldende rett.....	9
2.6.2	Departementets vurdering og forslag.....	9
3	Klagenemndene.....	9
3.1	Pakkereisenemnda .....	9
3.1.1	Gjeldende rett.....	9
3.1.2	Departementets vurdering og forslag.....	10

3.2	Elklagenemnda .....	11
3.2.1	Gjeldende rett.....	11
3.2.2	Departementets vurdering og forslag.....	12
3.3	Finansklagenemnda .....	13
3.3.1	Gjeldende rett.....	13
3.3.2	Departementets vurdering og forslag.....	13
3.4	Reklamasjonsnemnda for Eiendomsmeglingstjenester .....	14
3.4.1	Gjeldende rett.....	14
3.4.2	Departementets vurdering og forslag.....	14
3.5	Boligtvistnemnda.....	15
3.5.1	Gjeldende rett.....	15
3.5.2	Departementets vurdering og forslag.....	16
3.6	Brukerklagenemnda.....	17
3.6.1	Gjeldende rett.....	17
3.6.2	Departementets vurdering og forslag.....	18
3.6.2.1	Forholdet til ny lov om klageorganer for forbrukersaker .....	18
3.6.2.2	Utvidelse av BKNs mandat til å omfatte TV-tjenester .....	18
3.6.2.3	Opplysningsplikt.....	19
3.6.2.4	Forholdet til de alminnelige domstoler .....	19
3.6.2.5	Forhåndsavtale om voldgift .....	19
3.6.2.6	Partenes adgang til å bringe en sak til nemndsbehandling .....	19
3.6.3	Utkast til endringer i lov og forskrift .....	20
3.7	Domeneklagenemnda .....	21
3.7.1	Gjeldende rett.....	21
3.7.2	Departementets vurdering og forslag.....	22
3.7.3	Utkast til endringer i lov og forskrift .....	22

## 1 Innledning

Forslagene i dette høringsnotat kommer i tillegg til forslag til ny lov om klageorganer for forbrukersaker med tilhørende forskrift, som ble sendt på høring den 8. oktober 2014<sup>1</sup>, og forslag til ny lov om Forbrukertvistutvalget, som planlegges å sendes på høring første halvdel av 2015. Samlet skal disse bidra til etableringen av et heldekkende, kvalitetssikret og delvis

---

<sup>1</sup> Link til høringen: <http://www.regjeringen.no/nb/dep/bld/dok/hoyringar/hoeringsdok/2014/Horing---forslag-til-ny-lov-om-klageorganer-for-forbrukersaker.html?id=771008>

harmonisert klagebehandlingstilbud på forbrukerområdet. Formålet med dette høringsnotatet er å dels å endre, dels å oppheve enkelte bestemmelser i spesiallovgivningen for at den skal være i tråd med nye EU-regler og ny lov om klageorganer for forbrukersaker.

Ovennevnte forslag og forslaget her vil dels innebære en oppfølging av NOU 2010:11 Nemndsbehandling av forbrukertvister og dels gjennomføre EU-regelverk om alternativ tvisteløsning og om online tvisteløsning.

Høringsnotatet om *ny lov om klageorganer for forbrukersaker* omfatter hovedforslagene for etableringen av et klagebehandlingstilbud. Loven inneholder bl.a. krav om at avtalebaserte klagenemnder, og i noen tilfeller lovbaserte, som ønsker å bli en del av det nasjonale og europeiske klagebehandlingstilbudet, må søke om godkjenning. Nemnder som er opprettet i eller i medhold av sektorlovgivning, og som ikke skal søke godkjenning etter ny lov om klageorganer for forbrukersaker, vil likevel kunne bli en del av det europeiske klagebehandlingstilbudet. Dette skjer ved rapportering fra sektormyndigheten til ”kontaktpunktet” i henhold til lovutkastet § 29. Kontaktpunktet notifiserer deretter til ESA. For å oppnå godkjenning, må klageorganet oppfylle en rekke minstekrav. Dette er krav som også i stor grad følger av EU-reglene. Det stilles krav til klageorganets sammensetning, lederes og saksbehandlers kompetanse, saksbehandlingsregler og informasjon, m.m. Klageorganer som ønsker å bli en del av det notifiserte tilbudet, kan søke om godkjenning og vil ved godkjenning bli notifisert til EU-Kommisjonen. Høringsnotatet om ny lov om klageorganer for forbrukersaker inneholder også forslag om at Forbrukerrådet skal mekle i saker som ikke kan behandles av et annet notifisert klageorgan. Forbrukerrådet vil måtte oppfylle de samme kravene som andre klageorganer.

Det finnes i dag en rekke bransjenemnder på ulike sektorer. Enkelte forhold ved klagenemndene reguleres i lov eller forskrift. Det gjelder for eksempel bransjens plikt eller adgang til å delta i en klagenemnd, godkjenning av nemndas avtaler og/eller vedtekter, næringsdrivendes opplysningsplikt om adgang til nemndsbehandling av klager, partenes adgang til å klage inn til en nemnd og forholdet til de alminnelige domstoler. Slik regulering finner man i spesiallovgivningen for Finansklagenemnda, Brukerklagenemnda, Eiendomsmeglingsnemnda, Elklagenemnda, Domeneklagenemnda, Pakkereisenemnda, og Boligtvistnemnda.

Spesiallovgivningen har utviklet seg over tid etter behov på det enkelte området. Forslagene i dette høringsnotatet skal bidra til at tilbudet i større grad blir strømlinjeformet, ved at klageorganene som enten lovpålegges å bli del av det notifiserte klagebehandlingstilbudet, eller som ønsker å bli del av det, må oppfylle de samme minstekrav. Det gjøres også ved at rettsvirkningene av godkjenningen av nemndene blir de samme, med mindre annet taler for særskilt regulering. Dette skal gi forbrukere, næringsdrivende og klageorganene et enklere og et mer forutsigbart klagebehandlingssystem, på tvers av de ulike forbrukersektorene. Enkeltheter i spesiallovgivningen overlapper også med bestemmelser som følger av forslag til ny lov om klageorganer for forbrukersaker og markedsføringsloven. Dette høringsnotat inneholder derfor også forslag til oppheving av enkelte bestemmelser i spesiallovgivningen.

Vi vil i dette høringsnotatet diskutere hvordan spesiallovgivningen kan endres for å oppnå større grad av samsvar mellom de ulike ordningene, i tillegg til å oppfylle EU-kravene. I *kapittel 2* vil departementet drøfte på et generelt grunnlag hvilke bestemmelser i spesiallovgivningen som bør endres eller oppheves. Deretter vil departementene i *kapittel 3* drøfte forslagene i forhold til hver klagenemnd med tilhørende spesiallovgivning, hvor man enten vil foreslå å følge opp med den generelle løsningen som angis i kapittel 2, eller at det gjøres avvik av ulike grunner. Informasjonshensyn eller for eksempel behovet for ulik løsning, kan i enkelte tilfeller tale for særreguleringer i spesiallovgivningen.

Fagdepartementene, henholdsvis Justis- og beredskapsdepartementet (JD), Olje- og energidepartementet (OED), Finansdepartementet (FIN), og Samferdselsdepartementet (SD), har bidratt med vurderinger og forslag i høringsnotatets kapittel 3. Barne-, likestillings- og inkluderingsdepartementet (BLD) har koordinert departementenes innspill.

Når det gjelder avtalebaserte nemnder, det vil si nemnder opprettet ved avtale mellom forbrukerorganisasjoner og bransjeorganisasjoner, gjelder forslaget kun for de nemndene som ønsker å bli del av det notifiserte klagebehandlingstilbudet. Det er derfor ikke foreslått konkrete lovendringer for avtalebaserte nemnder da det vil være opp til selve nemndene om de ønsker å bli del av det notifiserte klagebehandlingstilbudet. Departementene har i de tilfeller skissert forslag til lovendringer som departementene anser hensiktsmessige dersom de aktuelle nemnder ønsker å bli del av det notifiserte klagebehandlingstilbudet etter ny lov om klageorganer for forbrukersaker, og blir godkjent.

Dersom en avtalebasert klagenemnd ikke ønsker å bli del av ordningen, vil den kunne fungere videre. Departementet har i høringen om ny lov om klageorganer for forbrukersaker, skissert to alternative løsninger for hva som vil kunne skje med avtalebaserte nemnder som enten ikke søker eller ikke innvilges godkjenning etter ny lov<sup>2</sup>. Etter alternativ 1 settes det en sluttdato for når nemndenes rettsvirkninger etter gjeldende godkjenningen, oppheves. Etter alternativ 2 settes det ikke en sluttdato, slik at nemndene kan fungere videre med gjeldende godkjenning og rettsvirkninger til ubestemt tid. Alternativ 2 forutsetter likevel en eventuell utfasing av gjeldende godkjenninger og rettsvirkninger, selv om det ikke settes en sluttdato. Dette er for å unngå å ha parallelle godkjenningsordninger for klageorganer på forbrukerområdet. I høringen om ny lov om klageorganer for forbrukersaker ble høringsinstansene bedt om synspunkter på dette punkt. Departementet har mottatt noen innspill. Vi ber om høringsinstansenes ytterligere synspunktspunkter på de skisserte alternativene, evt. innspill til andre måter å legge opp en overgangsordning.

Departementet har foreslått i høringsnotatet om ny lov om klageorganer for forbrukersaker at dersom klageorganer ikke ønsker å bli del av det notifiserte klagebehandlingstilbudet, vil Forbrukerrådet tilby mekling i de sakene disse klagenemndene dekker. Bakgrunnen for dette er at myndighetene er forpliktet til å sørge for at det foreligger et tilbud, for nær sagt alle varer og tjenester, som oppfyller kravene i ADR-direktivet og ODR-forordningen. Forbrukerrådet skal etter forslaget oppfylle EU-kravene slik at de kan mekle i saker som ikke behandles av en notifisert klagenemnd. Forbrukerrådet, eller eventuelt et annet organ som oppnår godkjenning for å kunne behandle tilsvarende saker, vil da bli en parallell tilbyder av klagebehandling av saker som faller innenfor klageorganets virkeområde som ikke blir en del av det notifiserte klagebehandlingstilbudet.

---

<sup>2</sup> Se utkast til ny lov om klageorganer for forbrukersaker, høringsnotatets punkt. 1.3.2 om avtalebaserte nemnder: <http://www.regjeringen.no/nb/dep/bld/dok/hoyringar/hoeringsdok/2014/Horing---forslag-til-ny-lov-om-klageorganer-for-forbrukersaker.html?id=771008>

## 2 Endringer i spesiallovgivningen

### 2.1 Godkjenning av nemndavtale og rettsvirkningene av godkjenning

#### 2.1.1 Gjeldende rett

I spesiallovgivningen finner man både krav om at nemndsavtale/vedtekter *skal* godkjennes av myndighetene, og bestemmelser der nemndene gis adgang til å bli godkjent for å få visse rettsvirkninger. Etter pakkereiseloven § 10-1 *skal* vedtektene for nemnda godkjennes av departementet (Pakkereisenemnda). For andre nemnder, åpnes det opp i spesiallovgivningen at partene i en nemndsavtale, *kan* forelegge avtalen for Kongen til godkjenning. Dette gjelder eksempelvis forbrukerkjøpsloven § 61 a tredje ledd første punktum (Elklagenemnda), finansavtaleloven § 5 annet ledd første punktum (Finansklagenemnda Bank), forsikringsavtaleloven § 20-1 (Finansklagenemnda Person, Skade og Eierskifte), eiendomsmeglingsloven § 8-8 annet ledd første punktum (Reklamasjonsnemnda for Eiendomsmeglingstjenester), og bustadoppføringsloven § 64 tredje ledd første punktum (Boligtvistnemnda).

I begge tilfeller utløser godkjenningen en rekke rettsvirkninger, herunder partenes rett til å få nemndas uttalelse i saker, litispensvirkning og opplysningskrav, m.m. Det følger eksempelvis av forbrukerkjøpsloven § 61 a tredje ledd annet punktum, jf. tredje til femte ledd, at dersom Kongen har godkjent nemndsavtalen, kan en forbruker kreve nemndsbehandling av enhver tvist hvor nemnda er kompetent, såfremt forbrukeren har saklig interesse i å få nemndas uttalelse i saken; at så lenge en tvist er til behandling i nemnda, kan ikke en part bringe den inn for de alminnelige domstolene; at en sak som nemnda har realitetsbehandlet, kan bringes direkte inn for tingretten; og at nettselskaper og kraftleverandører som er tilknyttet nemnda, plikter å opplyse skriftlig om adgangen til nemndsbehandling ved utsending av faktura. Tilsvarende rettsvirkningen ved godkjenning følger av finansavtaleloven § 4 annet ledd annet punktum, jf. tredje til femte ledd, forsikringsavtaleloven § 20-1, eiendomsmeglingsloven § 8-8 annet ledd annet punktum, bustadoppføringsloven § 64 tredje ledd.

#### 2.1.2 Departementets vurdering og forslag

BLD foreslår at godkjenningen og rettsvirkningene i spesiallovgivningen knyttes til godkjenningen etter ny lov om klageorganer for forbrukersaker. Alle klageorganer for forbrukersaker vil således måtte oppfylle de samme godkjenningskrav, og få de samme rettsvirkninger ved eventuell godkjenning. Departementet foreslås derfor at reguleringen av godkjenning i spesiallovgivning, henviser til ny lov om klageorganer for forbrukersaker, og at rettsvirkningene av godkjenning oppheves i spesiallovgivningen (så lenge den gjelder klagebehandling av saker mellom næringsdrivende og forbrukere), slik at rettsvirkningene kun vil følge av ny lov om klageorganer for forbrukersaker. Med dette vil klageorganene måtte forholde seg til de samme kravene for godkjenning, og få de samme rettsvirkningene.

Ved innvilgelse av søknad om godkjenning etter ny lov om klageorganer for forbrukersaker, vil det være hensiktsmessig at gjeldende bestemmelser i spesiallovgivningen enten endres eller oppheves i tråd med forslagene i dette høringsnotat. Departementet foreslår at bestemmelsene blir endret eller opphevet fra den tid Kongen bestemmer.

For saker som nemnder mottar før eventuell opphevelse eller endring av spesiallovgivning, foreslår departementet at gjeldende rett komme til anvendelse ved behandling av disse.

Ved tilbakekall av godkjenning av nemnd, vil nemnda miste rettsvirkningene etter ny lov om klageorganer for forbrukersaker. Spørsmålet er om det bør innføres en plikt for nemnder som

har mistet godkjenningen, om å opplyse parter som har en sak til behandling i nemnda, om tilbakekallelsen av godkjenningen, og virkningene dette har for partenes sak. Dette forhold reguleres ikke av ADR-direktivet, og er ikke blitt drøftet i NOU 2010:11. Etter departementets vurdering vil man med en slik opplysningsplikt sørge for at partene får kjennskap til nemndas status ved eventuelle endringer, og konsekvensene av dette for partenes sak. En nemnd som har mistet godkjenningen vil kunne tilby å fortsatt behandle saken, uten lovens rettsvirkninger, eller å sende saken til et annet notifisert klageorgan. Forbrukerrådet vil i slike tilfeller ha en plikt til å behandle saker som faller utenfor andre notifiserte klageorganer, jf. forslag til ny lov om klageorganer for forbrukersaker § 27, jf. § 29.

## 2.2 Opplysningsplikt

### 2.2.1 Gjeldende rett

Spesiallovgivningen regulerer i noen tilfeller næringsdrivendes opplysningsplikt om nemndsbehandling av tvister. I forbrukerkjøpsloven § 61 a femte ledd gjelder opplysningskravet ved utsending av faktura (Elklagenemnda). Opplysningskravet knyttes ikke opp til en eksisterende tvist. Det samme gjelder finansavtaleloven § 5 første ledd som sier at en finansavtale med en forbruker skal inneholde opplysning om tvisteordning (Finansklagenemnda Bank). I pakkereiseloven § 10-2 (Pakkereisenemnda) gjelder opplysningskravet dersom det oppstår en tvist. I ekomforskriften § 10-1 tredje ledd stilles det krav om at tilbyder skriftlig skal orientere om klageadgangen til Brukerklagenemnda ved avslag på klage. Dette henger sammen med at klageadgangen til Brukerklagenemnda er subsidiær, slik at sluttbruker først må rette klagen til sin tilbyder.

### 2.2.2 Departementets vurdering og forslag

BLD har i høringsnotatet med forslag til ny lov om klageorganer for forbrukersaker, foreslått en ny bestemmelse i markedsføringsloven § 10 a. Departementet foreslår at opplysningskrav i spesiallovgivningen for nemndene fjernes ettersom markedsføringsloven § 10 a vil gjelde for næringsdrivende. Opplysningsplikten i markedsføringsloven vil etter forslaget gjelde både ved avtaleinngåelse og ved oppstått tvist. Næringsdrivende vil med dette få de samme opplysningskravene rettet mot seg, uavhengig av i hvilket klageorgan de deltar. Hvorvidt opplysningsplikten i spesiallovgivningen bør grunnet særskilte hensyn opprettholdes, drøftes under kapittel 3 om de enkelte klagenemnder.

Ordlyden i foreslått markedsføringslov § 10 a er som følger:

*”Næringsdrivende skal på en klar og forståelig måte gi informasjon til forbrukere om klageorgan som kan behandle en sak mellom partene, og som er notifisert i henhold til lov om klageorganer for forbrukersaker § 29. Informasjonen skal inneholde klageorganenes hjemmesider på Internett. Informasjon skal som et minimum gis i de generelle avtalevilkårene, hvor slike foreligger, og på den næringsdrivendes hjemmeside på Internett, hvor slik finnes. Informasjonen skal være lett tilgjengelig på hjemmesiden.*

*Næringsdrivende skal også informere i henhold til første ledd når det oppstår sak mellom partene, og det er klart at partene selv ikke kommer til en minnelig løsning. Informasjonen skal gis skriftlig eller på annet varig medium.*

*Næringsdrivende som inngår avtaler med forbruker på Internett, og nettbaserte markeds plasser, skal på sine hjemmesider ha en lett tilgjengelig elektronisk lenke til plattformen for nettbasert tvisteløsning, som etableres ved gjennomføring av forordning (EF) Nr. 524/2013 om nettbasert tvisteløsning i forbrukersaker, jf. lov om klageorganer for*

*forbrukersaker § 26. Informasjonen om plattformen skal også fremgå i de generelle avtalevilkårene, hvor slike foreligger. Den næringsdrivende skal også informere forbrukerne om at plattformen kan anvendes ved behandling av sak mellom partene. Der tilbudet til forbruker fremsettes ved bruk av e-post, skal e-posten inneholde en elektronisk lenke til plattformen. Den næringsdrivende skal på sine hjemmesider på Internett også opplyse om sin e-postadresse”.*

## **2.3 Forholdet de til alminnelige domstoler**

### **2.3.1 Gjeldende rett**

Spesiallovgivningen regulerer forholdet til de alminnelige domstoler. Det følger eksempelvis av forbrukerkjøpsloven § 61 a at så lenge en tvist er til behandling i Elklagenemnda, kan ikke en part bringe den inn for de alminnelige domstolene. Det samme følger av finansavtaleloven § 4 fjerde ledd og forsikringsavtaleloven § 20-1 første ledd annet punktum for Finansklagenemnda, samt eiendomsmeglingsloven § 8-8 fjerde ledd for Eiendomsmeglingsnemnda. I bustadoppføringsloven § 64 tredje ledd annet punktum følger det at så lenge tvisten er til behandling i nemnd, kan ikke «entreprenøren» reise søksmål om samme tvist. Nemndsbehandlingen i Boligtvistnemnda stenger altså kun for entreprenørens adgang til å ta saken til domstolen, og ikke forbrukerens, mens de andre spesialreguleringene stenger for begge parter. Ekomforskriften § 10-1 femte ledd fastsetter at så lenge en tvist er til behandling i Brukerklagenemnda, kan den ikke bringes inn for de alminnelige domstolene.

### **2.3.2 Departementets vurdering og forslag**

BLD foreslår at bestemmelser som regulerer forholdet til de alminnelige domstoler, oppheves i spesiallovgivningen. Dette vil etter departementets forslag bli regulert i ny lov om klageorganer for forbrukersaker. Etter forslaget i ny lov om klageorganer for forbrukersaker kan *en part* ikke bringe en sak inn for de alminnelige domstolene så lenge saken er til behandling i en (godkjent) nemnd, jf. foreslått § 28. Det følger videre av samme bestemmelse at en sak anses å være til behandling fra det tidspunkt nemnda mottok klagen.

Departementet foreslår at reguleringen oppheves kun der den omhandler saker mellom næringsdrivende og forbrukere. Dvs. at reguleringen av forholdet til de alminnelige domstoler når det gjelder saker mellom næringsdrivende, videreføres slik den er. Det er fordi ny lov om klageorganer for forbrukersaker, gjelder klagebehandling av saker mellom næringsdrivende og forbrukere, og ikke næringsdrivende i mellom.

## **2.4 Forhåndsavtaler om voldgift**

### **2.4.1 Gjeldende rett**

Forholdet til voldgift reguleres av enkelte spesiallovgivninger, bl.a. pakkereiseloven § 10-5 som sier at avtale om en tvist som omfattes av loven skal avgjøres ved voldgift, er bare bindende dersom avtale om voldgift er inngått etter at tvisten oppstod (Pakkereisenemnda), og finansavtaleloven § 5 annet ledd der kommer frem at en forbruker ikke på forhånd kan avtale voldgift (Finansklagenemnda Bank). Ekomloven § 11-4 regulerer adgangen til å avtale at en tvist skal kunne avgjøres ved voldgift, men bestemmelsen retter seg mot tvister mellom tilbydere og ikke forbrukere (tilgang til elektronisk kommunikasjonsnett og – tjeneste).

### **2.4.2 Departementets vurdering og forslag**

BLD foreslår at man opphever spesialregulering av voldgift, ettersom dette blir regulert av voldgiftsloven § 11. Det følger av bestemmelsens første ledd at en voldgiftsavtale inngått før

tvisten oppsto, er ikke bindende for forbrukeren. Det følger videre av annet ledd at en voldgiftsavtale der en forbruker er part, skal tas inn i et eget dokument og undertegnes av begge parter. Avtalen kan inngås elektronisk dersom det er benyttet en betryggende metode for å autentisere avtaleinngåelsen og sikre avtalens innhold. En forbruker som innlater seg på forhandlinger for voldgiftsretten uten å ha blitt gjort oppmerksom på hva en voldgiftsdom vil bety når det gjelder muligheten for overprøving, og at voldgiftsavtalen etter reglene i første og annet ledd ikke er bindende, kan etter bestemmelsens tredje ledd gjøre gjeldende at voldgift ikke er bindende avtalt uten hensyn til fristen i § 18 tredje ledd.

## **2.5 Adgangen til å bringe en sak direkte til tingretten**

### **2.5.1 Gjeldende rett**

Adgangen til å bringe saken direkte til tingretten, uten behandling i Forlikrådet, reguleres i spesiallovgivningen for Pakkereisenemnda, jf. pakkereiseloven § 10-3 tredje punktum, Elklagenemnda, jf. forbrukerkjøpsloven § 61 a tredje ledd tredje punktum, Finansklagenemnda, jf. finansavtaleloven § 4 femte ledd og finansavtaleloven § 4 tredje ledd, eiendomsmeglingsloven, jf. § 8-8 femte ledd, og Boligtvistnemnda, jf. bustadoppføringsloven § 64 tredje ledd tredje punktum. Ifølge spesiallovgivningen kan partene reise søksmål direkte for tingretten dersom nemnda har realitetsbehandlet saken.

Unntak fra Forlikrådets behandling reguleres også av tvisteloven § 6-2.

### **2.5.2 Departementets vurdering**

BLD foreslår at særreguleringen av partenes adgang til å bringe saken direkte til tingretten, uten behandling i Forlikrådet, når nemndene har realitetsbehandlet saken, oppheves. BLD foreslår at dette blir regulert i ny lov om klageorganer for forbrukersaker. Bestemmelsen vil gjelde alle nemnder som er godkjent etter ny lov om klageorganer for forbrukersaker. Dette er i tråd med forslaget i NOU 2010:11, hvor det ble foreslått unntak fra forlikrådsbehandling for tvister som var realitetsbehandlet av en klagenemnd som var godkjent etter loven. Utvalget forslo imidlertid å regulere dette forholdet i tvisteloven og ikke i forslaget til ny lov. Av hensyn til sammenheng i regler om forholdet til domstolene, jf. ny § 28 første ledd om litispendensvirkning, foreslår BLD at unntak fra forlikrådsbehandling reguleres i samme bestemmelse.

BLD foreslår videre at det samme gjøres gjeldende for saker som er blitt behandlet av Forbrukerrådet, eller et annet godkjent meklingsorgan. Kvalitetskravene til meklingsorganene etter ny lov om klageorganer for forbrukersaker, vil etter departementets vurdering sørge for at sakene blir tilskrekkelig behandlet i meklingsorganet slik at det kan tas direkte inn til tingretten uten behandling i Forlikrådet.

En alternativ løsning er å oppheve særreguleringen av partenes adgang til å bringe saken direkte til tingretten, uten et nytt annet ledd i § 28. Saker som har blitt behandlet i nemndene, eller i Forbrukerrådet eller et annet meklingsorgan, vil i så fall bli behandlet i Forlikrådet før de eventuelt bringes til tingretten. Et argument som taler for en slik løsning er at Forlikrådet, etter at saken har blitt behandlet i en nemnd eller i et meklingsorgan, vil få et solid grunnlag til å kunne behandle og løse saken på en god måte. Behandling i Forlikrådet vil kunne avlaste domstolene, og vil også kunne være ressursbesparende for partene.

Departementene ber særskilt om høringsinstansenes synspunkter på dette.



## **2.6 Partenes adgang til å bringe en sak til nemndsbehandling**

### **2.6.1 Gjeldende rett**

Klageadgangen reguleres i noen grad av spesiallovgivningen. Etter forbrukerkjøpsloven § 61 a tredje ledd, som regulerer Elklagenemnda, kan en forbruker kreve nemndsbehandling av enhver tvist hvor nemnda er kompetent, såfremt forbrukeren har «saklig interesse» i å få nemndas uttalelse i saken. Det stilles også krav til «saklig interesse» for klagebehandling i finansavtaleloven § 4 tredje ledd (Finansklagenemnda Bank). Etter eiendomsmeglingsloven § 8-8 tredje ledd (Eiendomsmeglingsnemnda) kan selger, kjøper eller øvrige interessenter kreve nemndsbehandling hvis vedkommende har «saklig interesse» i å få nemndas uttalelse i saken. Etter ekomloven § 11-5 tredje ledd kan sluttbruker (fysisk person eller en liten bedrift) kreve nemndsbehandling av enhver tvist hvor nemnda er kompetent, såfremt sluttbrukeren har ”saklig interesse” i å få nemndas uttalelse i saken. Det følger av ekomforskriften § 10-1 fjerde ledd at klageadgangen er subsidiær, slik at sluttbruker først må rette klagen til tilbyder. Sluttbruker kan likevel bringe tvisten direkte inn for Brukerklagenemnda dersom: 1) tilbyder ikke skriftlig har orientert klager om forventet behandlingstid innen to uker etter at tilbyder mottok klagen, eller, 2) tilbyder ikke har gitt endelig svar på klagen innen rimelig tid.

Etter forsikringsavtaleloven § 20-1 skal Finansklagenemnda (Person, Skade, Eierskifte) behandle klager fra en av «partene». Samme kravet følger av pakkereiseloven § 10-1 (Pakkereisenemnda) og bustadoppføringsloven § 64 tredje ledd (Boligtvistnemnda).

### **2.6.2 Departementets vurdering og forslag**

BLD foreslår at reguleringen om partenes adgang til å bringe en sak til nemndsbehandling, oppheves i spesiallovgivningen der reguleringen er den samme som i lov om klageorganer for forbrukersaker. Etter § 10 første ledd skal nemnda behandle klager fra «forbruker som er part i en sak».

Lov om klageorganer for forbrukersaker stiller minstekrav til nemndene. Nemndene kan dermed etter eget skjønn gå lenger enn loven. Avvik fra loven kan også reguleres i spesiallovgivning der dette er nødvendig. Dersom det for eksempel er ønskelig at enkelte nemnder behandler klager fra andre enn forbrukere som er part i en sak, kan dette fastsettes i vedtektene, eller eventuelt i spesiallovgivning der dette er nødvendig.

## **3 Klagenemndene**

### **3.1 Pakkereisenemnda**

Pakkereisenemnda er etablert etter avtale mellom Forbrukerrådet, Norsk ReiselivsForum (NRF) og de øvrige medlemmer av Reisegarantifondet. Nemnda er opprettet med hjemmel i pakkereiselovens § 10-1, og nemndas vedtekter er godkjent av Barne-, likestillings- og inkluderingsdepartementet. Nemnda behandler forbrukerklager på alle reisearrangører som er medlem av Reisegarantifondet. Etter pakkereiseloven § 11-1 er arrangør (evt. formidler) av pakkereiser pliktet til å stille reisegaranti. Reisegarantiordning skal etter § 11-2 administreres av Reisegarantifondet.

#### **3.1.1 Gjeldende rett**

Klagebehandling for pakkereiser reguleres i pakkereiseloven kapittel 10, herunder §§ 10-1 til § 10-6, og i reisegarantiforskriften § 7. Bestemmelsene gjelder både for nemnder som

behandler tvister mellom forbrukere og næringsdrivende, og mellom næringsdrivende, jf. definisjonen av «kunder» etter lovens § 2-3. Vedtektene for nemnda skal godkjennes av departementet, jf. pakkereiseloven § 10-1 annet punktum.

Etter § 10-1 første punktum kan hver av partene klage tvister inn til nemnd som er kompetent dersom en slik bransjenemnd er etablert.

Lovens § 10-2 regulerer arrangørens/formidlerens opplysningsplikt om retten til å kreve behandling i nemnda. Det følger av bestemmelsen at dersom det oppstår en tvist mellom en kunde og arrangør eller formidler skal kunden opplyses om retten til å kreve behandling i nemnda. Kravet knyttes altså til at det har oppstått en tvist.

Etter § 10-3 første punktum har innbringelse av klage til nemnda litispensvirkning, dvs. at så lenge en tvist er til behandling i nemnda, kan ikke arrangør/formidler bringe den inn for de alminnelige domstoler. Det følger av § 10-3 annet punktum at en tvist anses for å være til behandling fra det tidspunkt begjæringen om klagebehandling er kommet inn til nemnda. En sak som nemnda har realitetsbehandlet kan bringes direkte inn til tingretten, jf. tredje punktum.

Etter § 10-4 første ledd foreligger det en plikt til å delta i nemnda for dem som stiller garanti til Reisegarantifondet etter loven § 11-1. Dette er for å sikre forbrukerens mulighet til å klage på tjenester som faller inn under pakkereiseloven. Den som stiller garanti til Reisegarantifondet etter § 11-1 skal betale et gebyr som bidrar til nemndas drift, jf. § 10-4 annet ledd første punktum. Gebyret innkreves av Reisegarantifondet, jf. § 10-4 annet ledd annet punktum.

Lovens § 10-5 regulerer forholdet til voldgiftsklausuler. Avtale om at en tvist som omfattes av pakkereiseloven skal avgjøres ved voldgift, er bare bindende dersom avtalen om voldgift er inngått etter at tvisten oppstod.

Lovens § 10-6 hjemler departementets forskriftskompetanse. Departementet kan ved forskrift fastsette regler til utfylling og gjennomføring av bestemmelsene i kapittel 10, jf. § 10-6 første ledd. Etter annet ledd kan departementet fastsette gebyr som nevnt i § 10-4 annet ledd. Departementet kan ved forskrift bestemme om og i hvilken utstrekning partene skal pålegges å betale for behandlingen i nemnda, samt i hvilken utstrekning en tapende part kan pålegges å erstatte motpartens omkostninger i anledning saken, jf. annet ledd annet punktum. Etter bestemmelsens tredje ledd kan departementet ved forskrift også fastsette regler om konsekvenser av at nemndas virksomhet opphører.

### **3.1.2 Departementets vurdering og forslag**

Pakkereisenemnda er opprettet etter avtale mellom organisasjoner som representerer partene. Siden nemndas virksomhet er avtalebasert, har departementet kommet til at eventuelle endringer i rettsgrunnlaget og lovreguleringen bør skje etter innspill fra partene og nemnda selv. Dersom Pakkereisenemnda ønsker å bli del av det nye klagebehandlingstilbudet etter ny lov om klageorganer for forbrukersaker, foreslår departementet følgende.

Departementet foreslår at godkjenning, og rettsvirkningen av godkjenning, av nemnd som behandler tvister mellom forbruker og næringsdrivende, reguleres etter ny lov om klageorganer for forbrukersaker. Pakkereisenemnda behandler saker mellom forbruker og næringsdrivende, jf. avtalen datert 04.12.2006. Departementet foreslår at dette gjøres ved en henvisning i nytt ledd i gjeldende § 10-1 om at lov om klageorganer for forbrukersaker gjelder for nemnder som behandler klager mellom næringsdrivende og forbruker.

Departementet foreslår videre i gjeldende § 10-4. Dersom det på grunnlag av avtale mellom reiselivsbransjens organisasjoner og organisasjoner som organiserer eller representerer

pakkereisekunder, er etablert en nemnd som godkjennes etter lov [xx.xx] om klagebehandling for forbrukersaker, plikter den som stiller garanti til Reisegarantifondet etter § 11-1 å delta i nemnda. Dette vil sikre forbrukers mulighet til å klage på tjenestene som faller inn under loven.

Pakkereiseloven kapittel 10 om tvisteløsning, gjelder imidlertid både for nemndsbehandling av saker mellom næringsdrivende og forbruker, og mellom næringsdrivende, jf. lovens definisjon av «kunde» i § 2-3. Selv om det i dag ikke finnes nemnd som behandler saker mellom næringsdrivende på dette felt, er det etter departementets vurdering hensiktsmessig å opprettholde hjemmelen for godkjenning, med rettsvirkningene, dersom en nemnd i fremtiden ønsker å behandle slike saker.

Departementet foreslår på denne bakgrunn at bestemmelsene §§10-1 til 10-4 opprettholdes. Dette vil innebære at nemnda som behandler forbrukerklager, reguleres av lov om klageorganer for forbrukersaker, mens eventuell nemnder for behandling av saker mellom næringsdrivende, kan få godkjenning og rettsvirkninger etter pakkereiseloven.

Pakkereiseloven § 10-2 regulerer arrangørens og formidlerens opplysningsplikt dersom det oppstår en tvist med en kunde. For nemnd som behandler forbrukersaker, vil ny bestemmelse i markedsføringsloven § 10a gjelder også for arrangører og formidlere av pakkereiser. Bestemmelsen i markedsføringsloven stiller flere opplysningskrav til næringsdrivende enn hva pakkereiselovens opplysningsplikt etter § 10-2 gjør, jf. høringsnotatet punkt 2.2.2. Departementet foreslår imidlertid at bestemmelsen i pakkereiseloven opprettholdes i denne omgang, og gjøres gjeldende for eventuell nemnd for tvister mellom næringsdrivende.

For nemnd som behandler forbrukersaker, vil forholdet til de alminnelige domstoler bli regulert dels av ny lov om klageorganer for forbrukersaker § 28, og dels av tvisteloven § 6 annet ledd bokstav c. Disse er imidlertid ikke innholdsmessig forskjellig fra pakkereiseloven § 10-3. Departementet foreslår likevel at pakkereiseloven § 10-3 opprettholdes slik at nemnder som behandler saker mellom næringsdrivende, ved godkjenning får litispensdovirkning etter pakkereiseloven.

Departementet foreslår at lovens § 10-4 annet ledd om gebyr videreføres uendret.

Det foreslås at § 10-5 oppheves da dette forhold reguleres av voldgiftsloven § 11.

## **3.2 Elklagenemnda**

Elklagenemnda behandler klager fra forbrukere om tvister som springer ut av avtale mellom et energiselskap og en forbruker om overføring eller levering av elektrisk energi, samt avtaler om tilknytning av forbrukerens elektriske installasjon til distribusjonsnettet. Nemnda kan også, når partene er enige om dette, behandle klager fra forbrukere om levering av fjernvarme eller annen energi enn elektrisk energi.

Nemnda er opprettet gjennom avtale mellom Forbrukerrådet og Energibedriftenes landforening (Energi Norge). Stiftelsesgrunnlaget for nemnda er forbrukerkjøpsloven § 61a, og hovedavtalen mellom partene er godkjent ved kgl. res (22. mars 2007). Alle energiselskaper med forbrukerkunder må ha omsetningskonsesjon etter energiloven. Konsesjonen er betinget av at selskapene er tilsluttet en nemnd.

### **3.2.1 Gjeldende rett**

Lov 21. juni 2002 nr. 34 om forbrukerkjøp § 61 a viser til at «[v]ed avtale mellom nettselskaper, kraftleverandører eller en organisasjon for slike selskaper på den ene siden, og

på den annen side Forbrukerrådet eller en annen organisasjon som representerer forbrukere, kan det opprettes en eller flere nemnder for behandling av tvister om

- a) avtaler som nevnt i § 2 første ledd bokstav d om overføring av elektrisk energi
- b) avtaler som nevnt i § 2 annet ledd bokstav c om levering av elektrisk energi
- c) tilknytning av forbrukerens elektriske installasjon til distribusjonsnettet.»

Annet ledd viser til at partene «kan forelegge avtalen for Kongen til godkjenning». En godkjent nemnd underlegges føringene i tredje til femte ledd for nemndas virksomhet og forholdet til alminnelige domstoler:

*«En forbruker kan kreve nemndsbehandling av enhver tvist hvor nemnda er kompetent, såfremt forbrukeren har saklig interesse i å få nemndas uttalelse i saken.*

*Så lenge en tvist er til behandling i nemnda, kan ikke en part bringe den inn for de alminnelige domstolene. En tvist anses for å være til behandling fra det tidspunktet begjæringen om klagebehandling er kommet inn til nemnda. En sak som nemnda har realitetsbehandlet, kan bringes direkte inn for tingretten.*

*Nettselskaper og kraftleverandører som er tilknyttet nemnda, plikter å opplyse skriftlig om adgangen til nemndsbehandling ved utsending av faktura.»*

### **3.2.2 Departementets vurdering og forslag**

JD viser til at Elklagenemnda er opprettet etter avtale mellom organisasjoner som representerer partene og at lovgiver har valgt å understøtte den virksomheten nemnda har ved reguleringen i forbrukerkjøpsloven. Siden nemndas virksomhet er avtalebasert, har departementet kommet til at det er Elklagenemnda selv som må avgjøre hvorvidt den ønsker å søke godkjenning etter ny lov om klageorganer i forbrukersaker. Av respekt for nemndas selvstendighet og partenes eierskap til nemnda har departementet derfor ikke foreslått lovendringer i Elklagenemndas rettsgrunnlag i høringsnotatet her.

Departementet mener likevel at når det nå etableres en ny lov om tvisteorganer at det ikke er hensiktsmessig å godkjenne nye nemnder med hjemmel i forbrukerkjøpsloven § 61 a. Dersom Elklagenemnda skulle søke om og oppnå godkjenning etter ny lov vil det være hensiktsmessig å oppheve forbrukerkjøpsloven § 61 a. Departementet foreslår derfor i lovforslaget her en bestemmelse om å oppheve forbrukerkjøpsloven § 61 a, som vil tre i kraft fra den tid Kongen bestemmer. Det forutsettes at hjemmelsgrunnlaget skal bestå så lenge den nåværende Elklagenemnda driver sin virksomhet uten å ha oppnådd godkjenning etter ny lov.

Ved en oppheving av forbrukerkjøpsloven § 61 a er det et spørsmål om hvorvidt det nødvendig å videreføre § 61 a femte ledd om plikten til å opplyse skriftlig om adgangen til nemndsbehandling ved utsending av faktura.

Forskrift om måling, avregning og samordnet opptreden ved kraftomsetning og fakturering av nettjenester av 11. mars 1999 nr 301 (avregningsforskriften) har bl.a. bestemmelser om krav til utforming av faktura til husholdninger. I henhold til § 7-2 siste ledd skal fakturaen opplyse om kundens anledning til å fremme innsigelser mot fakturaen, herunder muligheten til å kontakte Elklagenemnda. Plikten er begrenset til nettselskap. Samtidig har Norges vassdrags- og energidirektorat hatt på høring et forslag om å endre avregningsforskriften slik at § 7-2 siste ledd også får anvendelse for kraftselskaper. Det er foreløpig uklart hvordan den endelige bestemmelsen vil lyde, og når endringen eventuelt vil tre i kraft.

På bakgrunn av den eksisterende bestemmelsen i avregningsforskriften, samt den mulige endringen, legger departementet til grunn at en utfasing av forbrukerkjøpsloven § 61a ikke vil innebære noen vesentlig endret rettsstilstand hva angår opplysningskravet knyttet til Elklagenemnda.

### **3.3 Finansklagenemnda**

Finansklagenemnda (FinKN) er et utenrettslig tvisteløsningsorgan opprettet etter avtale mellom organisasjoner som representerer finansforetakene på den ene siden og deres kunder på den andre siden. FinKN dekker tjenesteområdene forsikring, bank, finans og verdipapirfond. FinKN består i dag av et sekretariat og fire nemnder: Finansklagenemnda Bank, Finansklagenemnda Person, Finansklagenemnda Skade og Finansklagenemnda Eierskifteforsikring.

#### **3.3.1 Gjeldende rett**

Med hjemmel i lov 25. juni 1999 nr. 46 om finansavtaler og finansoppdrag (finansavtaleloven) § 4 andre ledd kan partene forelegge avtalen for Kongen til godkjenning. Har Kongen godkjent nemndas vedtekter gjelder bestemmelsene i § 4 tredje til femte ledd. Tredje ledd regulerer hvilke tvister som en kunde kan kreve behandlet av nemnda, mens fjerde ledd gir regler om litispens (dvs. at så lenge saken er til behandling i nemnda, kan den ikke bringes inn for domstolene). Av femte ledd fremgår at en sak som har vært realitetsbehandlet av nemnda, kan bringes direkte inn for tingretten.

For forsikringsavtaler er nemndas kompetanse regulert i lov 16. juni 1989 nr. 69 om forsikringsavtaler (finansavtaleloven) § 20-1. Bestemmelsen har en annen utforming og et innhold enn den tilsvarende bestemmelsen i finansavtaleloven § 4. Mens finansavtaleloven gir kunder klageadgang, gir forsikringsavtaleloven klageadgang til «partene». Litispens er også annerledes regulert i forsikringsavtaleloven enn i finansavtaleloven.

#### **3.3.2 Departementets vurdering og forslag**

JD viser til at FinKN er opprettet etter avtale mellom organisasjoner som representerer partene og at lovgiver har valgt å understøtte den virksomheten nemnda har ved reguleringen i finansavtaleloven og forsikringsavtaleloven. Siden nemndas virksomhet er avtalebasert, har departementet kommet til at eventuelle endringer i rettsgrunnlaget og lovreguleringen i utgangspunktet bør skje etter innspill fra partene og nemnda selv. Departementet har derfor ikke foreslått lovendringer i høringsnotatet her. Tilsvarende foreslås det at henvisningene om nemndsbehandling i finansieringsvirksomhetsloven § 2-12 b, verdipapirhandelloven § 10-16a og verdipapirfondloven § 2-13 (3), beholdes uendret.

Likevel vil innføringen av en ny lov om klageorganer for forbrukersaker foranledige en vurdering av hvordan nemnda selv ønsker å tilpasse seg den nye loven. Ett alternativ er å la reguleringen i spesiallovgivningen stå uendret. Dette vil ikke være til hinder for at FinKN søker godkjenning etter ny ordning, samtidig som godkjenning med hjemmel i henholdsvis forsikringsavtaleloven og finansavtaleloven består. Godkjenningen av nemndas virksomhet etter de to sistnevnte bestemmelsene er ikke avgrenset til «forbrukere», slik ny lov om klageorgan for forbrukere vil være. Dersom nemnda fremdeles ønsker å ha en like vid personkrets som partssubjekter som følger av gjeldende regulering med de rettsvirkninger nemndsbehandlingen er tillagt i særlovgivningen, vil en hel eller delvis fortsatt regulering i særlovgivningen være nødvendig. En slik særregulering kan gå ut på at reglene i ny lov om klageorgan gis tilsvarende virkning for de tvisteparter som ikke faller inn under forbrukerbegrepet i ny lov. Dersom FinKN i lys av høringen signaliserer at de har de hensikt å søke godkjenning etter ny lov, samtidig som nemnda fortsatt ønsker å behandle klager fra

en tvistepart som ikke er «forbruker», bør det kunne vurderes om gjeldende bestemmelser i forsikringsavtaleloven § 20-1 og finansavtaleloven § 4 kan erstattes med en generell forskriftshjemmel for Kongen til å fastsette nærmere regler om nemndsbehandling og forholdet til de alminnelige domstoler. En slik forskriftshjemmel kan som ett alternativ åpne for en særregulering av disse tvistene, eller basere seg på at reglene i ny lov om klageorgan i forbrukersaker gis tilsvarende anvendelse også på de klager som faller utenfor lovens virkeområde. Sistnevnte alternativ åpner for at nemnda får en ensartet regulering av de tvister nemnda tar til behandling. I forlengelse av dette kan det være grunn til å vurdere, ved fortsatt regulering med hjemmel i særlovgivningen, hvorvidt det nå vil være hensiktsmessig og ønskelig fra nemnda og organisasjonene at hjemmelsgrunnlaget gis en lik utforming i hhv. forsikringsavtaleloven og finansavtaleloven. Departementet vil vurdere dette etter høringen i forbindelse med utarbeidelse av lovproposisjon, og i lys av de forslag, herunder eventuelle konkrete lovforslag, og grunnlagsmateriale som departementet antar vil ligge i høringsuttalelsen fra nemnda.

### **3.4 Reklamasjonsnemnda for Eiendomsmeglingstjenester**

Reklamasjonsnemnda for Eiendomsmeglingstjenester er et utenrettslig tvisteløsningsorgan, som er opprettet ved avtale mellom Norges Eiendomsmeglerforbund, Den Norske Advokatforening, Eiendomsmeglerforetakenes Forening (nå Eiendom Norge) og Forbrukerrådet. Nemnda er avtalebasert, men kan etter eiendomsmeglingsloven (lov 29. juni 2007 nr. 73 om eiendomsmegling) § 8-8 annet ledd få offentlig godkjenning. Vedtektene til Reklamasjonsnemnda for Eiendomsmeglingstjenester er godkjent av Finansdepartementet.

#### **3.4.1 Gjeldende rett**

Offentlig godkjenning har ifølge eiendomsmeglingsloven § 8-8 annet ledd visse rettsvirkninger, jf. tredje til åttende ledd. Eiendomsmeglingsloven § 8-8 tredje ledd regulerer hvem som kan kreve nemndsbehandling av en tvist. Der fremgår det at selger, kjøper eller øvrige interessenter kan kreve nemndsbehandling av enhver tvist hvor nemnda er kompetent, hvis vedkommende har saklig interesse i å få nemndas uttalelse i saken. § 8-8 fjerde ledd inneholder regler om litispens, og etter femte ledd kan en sak som nemnda har realitetsbehandlet, bringes direkte inn for tingretten. Nemnda skal oversende uttalelser om brudd på eiendomsmeglingsloven til Finanstilsynet, jf. sjette ledd. I syvende ledd er det fastsatt at dersom klageren får medhold, kan nemnda pålegge innklagede å betale nemndas omkostninger i saken.

Ifølge eiendomsmeglingsloven § 2-10 skal eiendomsmeglingsforetak og advokater som driver eiendomsmegling, være tilsluttet en nemndsordning.

Etter eiendomsmeglingsloven § 6-4 første ledd nr. 10 skal megleren opplyse oppdragsgiveren skriftlig i oppdragsavtalen om retten til å kreve nemndsbehandling.

#### **3.4.2 Departementets vurdering og forslag**

Reklamasjonsnemnda for Eiendomsmeglingstjenester er opprettet etter avtale mellom organisasjoner som representerer bransjen og Forbrukerrådet. Lovgiver har valgt å understøtte nemndas virksomhet gjennom reglene i eiendomsmeglingsloven § 8-8, jf. også § 2-10. Siden nemndas virksomhet er avtalebasert, mener departementet at endringer i rettsgrunnlaget eventuelt bør skje etter innspill fra partene i avtalen og nemnda selv, på tilsvarende måte som for Finansklagenemnda, jf. høringsnotatets punkt 3.3. Departementet foreslår derfor ikke lovendringer i dette høringsnotatet.

Nå som det er foreslått en ny lov om klageorganer for forbrukersaker, vil det imidlertid være naturlig for nemnda selv å vurdere om den ønsker å søke om godkjenning etter den nye loven.

Dersom nemnda ikke søker om godkjenning, kan eiendomsmeglingsloven § 8-8 bestå uten endringer, og nemnda kan fortsette sin virksomhet som i dag. Forbrukerrådet vil imidlertid i så fall bli notifisert som klageorgan på dette området til EU-kommisjonen, i tråd med EØS-forpliktelser som tilsvarer direktiv 2013/11/EU om alternativ tvisteløsning i forbrukersaker.

Dersom Reklamasjonsnemnda for Eiendomsmeglingstjenester vil søke om godkjenning etter den nye loven om klageorganer for forbrukersaker, er dette ikke til hinder for at godkjenningen etter eiendomsmeglingsloven fortsatt kan bestå, ved siden av den nye godkjenningen. Godkjenningen etter eiendomsmeglingsloven er ikke avgrenset til «forbrukere», slik den nye loven om klageorganer for forbrukersaker vil være. Godkjenning etter eiendomsmeglingsloven er heller ikke begrenset til å omfatte tvister der det er et kontraktsforhold mellom klageren og den næringsdrivende, jf. at også «*øvrige interessenter*» kan kreve nemndsbehandling etter eiendomsmeglingsloven § 8-8 tredje ledd. Dersom personkretsen som skal kunne bringe en tvist inn for nemnda skal være like vid som i dag, er det nødvendig med fortsatt hel eller delvis regulering i eiendomsmeglingsloven. En slik regulering kan gå ut på at reglene i ny lov om klageorganer for forbrukersaker gjelder tilsvarende for klagere som ikke faller inn under forbrukerbegrepet i den nye loven, samt for tvister der det ikke er et kontraktsforhold mellom klageren og innklagede.

Dersom nemnda under høringen gir uttrykk for at den vil søke om godkjenning etter den nye loven, kan det alternativt vurderes om man bør erstatte eiendomsmeglingsloven § 8-8 med en generell forskriftshjemmel. Forskriftshjemmelen kan gi Kongen kompetanse til å gi nærmere regler om nemndsbehandling og forholdet til de alminnelige domstolene. En eventuell forskriftshjemmel kan åpne for en særregulering av disse tvistene, eller basere seg på at reglene i ny lov om klageorganer for forbrukersaker gis tilsvarende anvendelse for de klagenes som faller utenfor den nye lovens virkeområde. Det sistnevnte alternativet vil gi en ensartet regulering av tvister som nemnda behandler. Departementet vil vurdere dette etter høringen i forbindelse med utarbeidelse av lovproposisjon, og i lys av de forslag, herunder eventuelle konkrete lovforslag, og grunnlagsmateriale som departementet antar vil ligge i høringsuttalelsen fra nemnda.

### **3.5 Boligtvistnemnda**

Boligtvistnemnda behandler klager i forbindelse med kjøp og oppføring av ny bolig, samt arbeid på eksisterende bolig. Sistnevnte er kun arbeid som kan defineres som «totalrenovasjon», jf. bustadoppføringslova § 1. Også håndverkertjenester som utføres i forbindelse med oppføring av ny bolig, omfattes av nemndas virkeområde. Med bolig menes også fritidshus, eierseksjon og tilbygg. Nemnda er opprettet av Boligprodusentenes Forening, Entreprenørforeningen Bygg og Anlegg, Norges Byggmesterforbund og Forbrukerrådet. Både forebrukere og næringsdrivende kan klage saker inn for nemnda.

Stiftelsesgrunnlaget for nemnda er bustadoppføringslova § 64. Myndigheten til å godkjenne vedtekter for tvistenemnder er delegert til Barne- og familiedepartementet, nå Barne-, likestillings- og inkluderingsdepartementet (kgl. res. 3. oktober 1997, forskrift nr. 1073).

#### **3.5.1 Gjeldende rett**

Det følger av bustadoppføringsloven § 64 første ledd at bestemmelsen gjelder avtaler med forbruker om oppføring av selveierbolig, jf. § 1, og konsulentavtaler med forbruker, jf. § 61.

Etter bestemmelsens annet ledd er en avtale om at en tvist skal avgjøres ved voldgift, kun bindende dersom avtalen om voldgift ble inngått etter at tvisten oppsto.

Det følger videre av tredje ledd første punktum at dersom det på grunnlag av avtale mellom entreprenørene eller konsulentenes organisasjoner og Forbrukerrådet er etablert en nemnd for tvister om avtaler som går inn under loven, og vedtektene for nemnda er godkjent av Kongen, kan hver av partene legge fram for nemnda en tvist der nemnda er kompetent.

Så lenge tvisten er til behandling i nemnda, kan ikke entreprenøren reise søksmål om samme tvistespørsmål, jf. tredje ledd annet punktum. Dersom nemnda har tatt en realitetsavgjørelse i saken, kan hver av partene reise søksmål direkte for tingrett, jf. tredje ledd tredje punktum.

### **3.5.2 Departementets vurdering og forslag**

BLD viser til at Boligtvistnemnda er opprettet etter avtale mellom organisasjoner som representerer partene. Siden nemndas virksomhet er avtalebasert, har departementet kommet til at eventuelle endringer i rettsgrunnlaget og lovreguleringen bør skje etter innspill fra partene og nemnda selv. Dersom Boligtvistnemnda ønsker å bli del av det nye klagebehandlingstilbudet etter ny lov om klageorganer for forbrukersaker, foreslår departementet følgende.

Departementet foreslår at § 64 første ledd opprettholdes.

Departementet foreslår at § 64 annet ledd oppheves da dette forhold reguleres av voldgiftsloven § 11.

Det følger av § 64 tredje ledd første punktum at «kvar av partene» kan klage inn til nemnda. I lov om klageorganer for forbrukersaker, stilles det krav til at nemndene må behandle klager fra forbruker. Hvorvidt en nemnd skal behandle klager fra næringsdrivende, er opp til nemnda, jf. vedtektene, eller eventuelt særlovgivning. Etersom bestemmelsen stiller krav til nemnda om å behandle klager fra både forbruker og næringsdrivende, foreslår departementet at særreguleringen i § 64 tredje ledd første punktum videreføres.

Departementet foreslår imidlertid at godkjenningen av nemnda knyttes i bustadoppføringsloven til godkjenningen etter ny lov om klageorganer for forbrukersaker, jf. § 64 tredje ledd første punktum, herunder «vedtektene for nemnda er godkjente av Kongen», ved at det er en henvisning til godkjenning etter ny lov om klageorganer for forbrukersaker.

Etter § 64 tredje ledd annet punktum kan ikke «entreprenøren» reise søksmål så lenge saken er til behandling i nemnda. Forholdet til de alminnelige domstoler vil også bli regulert i ny lov om klageorganer for forbrukersaker. Etter lovens § 28 kan «en part» ikke bringe saken inn for de alminnelige domstolene så lenge en sak er til behandling i en nemnd. Bustadoppføringsloven gir her et sterkere forbrukervern enn i forslag til lov om klageorganer ved å kun stenge for at entreprenøren kan gå til tingretten med tvisten, mens forbruker kan reise søksmål selv om saken er til behandling i nemnda. Departementet foreslår at særreguleringen i § 64 tredje ledd annet punktum om forholdet til de alminnelige domstolene videreføres.

Etter § 64 tredje ledd tredje punktum kan hver av partene reise søksmål direkte for tingeretten dersom nemnda har foretatt en realitetsavgjørelse i saken. Det er altså bare etter en realitetsavgjørelse, og ikke etter avvisning eller tilbaketrekking, at regelen om fritak for forliksmekling gjelder. Departementet foreslår at bestemmelsen oppheves og at dette forhold reguleres i ny lov om klageorganer for forbrukersaker jf. høringsnotatets punkt 2.5.



## 3.6 Brukerklagenemnda

Brukerklagenemnda (BKN) ble opprettet med virkning fra 1. februar 2006 med hjemmel i ekomloven § 11-5 som gjennomfører direktiv 2002/22/EF om universelle tjenester og forbrukerrettigheter artikkel 34. Fra 2008 ble bestemmelsen endret slik at alle tilbydere som tilbyr tjenester som ligger under nemndens kompetanse er pliktige til å la nemnden behandle tvister.

### 3.6.1 Gjeldende rett

Etter ekomloven § 11-5 og ekomforskriften § 10-1 skal BKN behandle tvister mellom sluttbrukere og tilbydere av elektronisk kommunikasjonstjeneste. Som sluttbruker regnes i denne sammenheng enhver fysisk person eller virksomhet som har inntil ti ansatte. Avgjørelsene som treffes av nemnden er rådgivende. BKNs kompetanse er etter ekomforskriften § 10-1 avgrenset til å gjelde tvister knyttet til leveringspliktig tjeneste, avtale om kjøp av annen offentlig telefontjeneste og internettilgang. I praksis betyr dette at BKN har kompetanse til å behandle saker om fasttelefoni, bredbåndstelefoni, mobiltelefoni, bredbåndstjenester, mobilt bredbånd, annen internettilgang og fellesfakturert tjenester. Det følger videre av forskriften og vedtektene for BKN at tvister knyttet til disse tjenestene blant annet kan gjelde inngåelse og oppfyllelse av abonnementsavtale, kvalitet, fakturering og erstatning. BKN behandler klager på fellesfakturert tjeneste, jf. ekomforskriften § 5a-6 annet ledd. Klager på lovligheten av innholdet i fellesfakturerte tjenester behandles imidlertid ikke av nemnden, jf. ekomforskriften § 5a-5 første ledd.

Det følger av ekomforskriften § 10-1 at klageadgangen til BKN er subsidiaær, slik at sluttbruker først må rette klagen til sin tilbyder. Dersom tilbyder avslår klagen, skal sluttbruker samtidig skriftlig opplyses om klageadgangen til BKN. Sluttbruker kan likevel bringe tvisten direkte inn for BKN dersom: 1) tilbyder ikke skriftlig har orientert klager om forventet behandlingstid innen to uker etter at tilbyder mottok klagen, eller, 2) tilbyder ikke har gitt endelig svar på klagen innen rimelig tid.

Så lenge en tvist er til behandling i BKN kan den ikke bringes inn til behandling for de alminnelige domstoler, jf ekomloven § 11-5.

Nærmere bestemmelser om nemnden, herunder om nemndens kompetanse, organisering, og saksbehandlingen, er regulert i vedtekter fastsatt av Post- og teletilsynet med hjemmel i § 10-1 sjettedde ledd. BKN består i dag av tre medlemmer. Nemndens leder velges av BKNs styre, mens de to øvrige nemndsmedlemmene velges av henholdsvis Forbrukerrådet og tilbydernes representanter i styret. Nemnden har et fast sekretariat som forbereder saker for nemndsbehandling samt utfører en rekke administrative oppgaver. Sekretariatet består i dag av en leder, to saksbehandlere og en sekretær. BKN er tilbyderfinansiert gjennom en årlig avgift på inntil 10 rettsgebyr. Ved fastsettelsen av gebyret tas det hensyn til tilbydernes omsetning. I tillegg betaler tilbyderne et gebyr per sak nemnden behandler. Det tas ingen gebyr fra sluttbruker for å få behandlet en sak i nemnda.

Ekomloven § 11-4 regulerer adgangen til å avtale at en tvist skal kunne avgjøres ved voldgift. Bestemmelsen retter seg kun mot tvister mellom tilbydere og ikke forbrukere (tilgang til elektronisk kommunikasjonsnett og – tjeneste).

Etter ekomloven § 11-5 tredje ledd kan sluttbruker (fysisk person eller en liten bedrift) kreve nemndsbehandling av enhver tvist hvor nemnda er kompetent, såfremt sluttbrukeren har ”saklig interesse” i å få nemndas uttalelse i saken.

Myndigheten kan etter ekomloven § 11-5 femte ledd i enkeltvedtak eller forskrift fastsette nærmere bestemmelser om BKN, herunder om finansiering og hvilke tjenester som skal omfattes av klageordningen, og kan i forskrift presisere og avgrense nemndas kompetanse.

### **3.6.2 Departementets vurdering og forslag**

#### *3.6.2.1 Forholdet til ny lov om klageorganer for forbrukersaker*

For å tilfredsstillere minstekravene i ADR-direktivet og ODR-forordningen foreslås det at ekomforskriften § 10-1 endres slik at det stilles krav om at BKN oppfyller kravene etter forslag til ny lov om klageorganer for forbrukersaker. Dette innebærer at nemndens vedtekter må gjennomgås og endres der dette er nødvendig. Det er Post- og teletilsynet som har fastsatt BKNs gjeldende vedtekter. Det anses hensiktsmessig at ekommyndigheten som sektormyndigheten pålegges å føre tilsyn med at BKN tilfredsstiller kravene i ny lov om klageorganer for forbrukersaker. BKN skal ikke søke godkjenning etter den nye loven, men ekommyndigheten vil besørge at regelverket er i samsvar med minstekravene i ADR-direktivet og ODR-forordningen. Ekommyndigheten vil deretter kunne rapportere BKN til kontaktpunktet, som besørger videre notifisering til ESA i henhold til utkast til lov om klageorganer for forbrukersaker § 29.

Se Samferdselsdepartementets forslag til nytt sjette ledd i ekomforskriften § 10-1.

#### *3.6.2.2 Utvidelse av BKNs mandat til å omfatte TV-tjenester*

Videre foreslås det at BKNs mandat utvides til også å omfatte tvister med tilbyder om levering av TV-tjenester. TV-tjenester ligger i dag utenfor den kompetanse BKN har.

Samferdselsdepartementet foreslår på bakgrunn av dette at BKN både skal behandle tvister vedrørende enkelttjenester og koblingssalg. Distributørene av tv-tjenester leverer ofte tv-tjenesten sammen med bredbåndsaksess og telefonitjenester. Dette er såkalt produktpakking, som i denne sammenheng betyr at abonnenten kjøper to eller flere tjenester på samme aksess fra samme tilbyder. Dette betegnes gjerne som x-play, double- eller triple-play. Tjenestene tilbys og kjøpes på individuell basis eller kjøpes som en samlet pakke (koblingssalg). Det anses hensiktsmessig at også slike tvister kan bringes inn for nemnda til avgjørelse, siden nemnda etter gjeldende rett allerede behandler klagesaker på ekomtjenester.

Samferdselsdepartementet foreslår at bestemmelsens anvendelsesområde avgrenses mot tvister som gjelder kringkastingsinnhold (TV-innhold), kanalpakker og levering av abonnementspakker over Internett. Klager over det redaksjonelle innholdet, sammensetningen av programmer, kanaler eller eventuelle endringer i kanalpakker m.v. er eksempler på hva klager over TV-innhold kan gjelde. Abonnementstjenester leveres ofte over det åpne Internett, som er blitt en viktig distribusjonsplattform for TV. En rekke nye foretningsmodeller har vokst frem – fra rene reklamefinansierte tjenester slik som Youtube til abonnementspakker slik som Netflix, Viaplay m.v. For slike abonnementspakker vil det ikke være innholdsleverandøren som sørger for at innholdet leveres til sluttbrukeren. Det vil være sluttbrukerens leverandør av bredbåndsabonnement som gjør det, uten at det foreligger et avtaleforhold mellom innholdsleverandøren og bredbåndsleverandøren. Avtalen mellom innholdsleverandøren og sluttbrukeren vil ikke inkludere en elektronisk kommunikasjonstjeneste og vil derfor ikke ansees som en TV-tjeneste omfattet av BKNs mandat.

Se Samferdselsdepartementets forslag til nytt første ledd i ekomforskriften § 10-1.

### **3.6.2.3 Opplysningsplikt**

I ekomforskriften § 10-1 tredje ledd stilles det krav om at tilbyder skriftlig skal orientere om klageadgangen til BKN ved avslag på klage. Dette henger sammen med at klageadgangen til BKN er subsidiær, slik at sluttbruker først må rette klagen til sin tilbyder.

BLD har i høringsnotatet med forslag til ny lov om klageorganer for forbrukersaker foreslått en ny bestemmelse i markedsføringsloven § 10 a. BLD foreslår at opplysningskrav i spesiallovgivningen fjernes ettersom markedsføringsloven § 10 a vil gjelde for næringsdrivende.

Samferdselsdepartementet foreslår imidlertid at opplysningsplikten i ekomforskriften § 10-1 tredje ledd videreføres. Bestemmelsen skal sikre at opplysninger om klageadgangen til BKN gis til fysiske personer og mindre bedrifter (sluttbrukere). Ettersom forslaget til ny bestemmelse i markedsføringsloven § 10 a er avgrenset til næringsdrivendes informasjonsplikt til forbrukere, vil ikke denne fullt ut erstatte gjeldende informasjonspliktbestemmelse i ekomforskriften. På bakgrunn av dette anses det ønskelig å beholde dagens bestemmelse i ekomforskriften uendret, også av pedagogiske hensyn.

### **3.6.2.4 Forholdet til de alminnelige domstoler**

BLD foreslår at bestemmelser som regulerer forholdet til de alminnelige domstoler, oppheves i spesiallovgivningen. Dette vil etter departementets forslag bli regulert i ny lov om klageorganer for forbrukersaker. BLD foreslår at reguleringen oppheves kun der den omhandler saker mellom næringsdrivende og forbrukere.

Etter ekomforskriften § 11-5 annet ledd kan ikke en part bringe en tvist inn for de alminnelige domstoler så lenge tvisten er til behandling i BKN. BKN behandler klager fra sluttbrukere, herunder fysiske personer og mindre bedrifter. Ettersom bestemmelsen ikke er avgrenset til å gjelde saker mellom næringsdrivende og forbrukere foreslås det at bestemmelsen videreføres.

### **3.6.2.5 Forhåndsavtale om voldgift**

BLD foreslår at man opphever spesialreguleringer av forholdet til voldgift, ettersom dette blir regulert av voldgiftsloven § 11.

Ekomloven § 11-4 fastsetter at en avtale om å avgjøre konflikter om tilgang til elektronisk kommunikasjonsnett og -tjeneste ved voldgift kun er bindende når avtalen om voldgift er inngått etter at konflikten oppstod. Bestemmelsen retter seg mot konflikter mellom tilbydere og gjelder ikke forbrukersaker. Det foreslås derfor at bestemmelsen videreføres.

### **3.6.2.6 Partenes adgang til å bringe en sak til nemndsbehandling**

BLD foreslår at reguleringen om partenes adgang til å bringe en sak til nemndsbehandling, oppheves fra spesiallovgivningen der regulering er den samme som i lov om klageorganer for forbrukersaker. Etter § 10 første ledd skal nemnda behandle klager fra «forbruker som er part i en sak».

Etter ekomloven § 11-5 tredje ledd kan sluttbruker (fysisk person eller en liten bedrift) kreve nemndsbehandling av enhver tvist hvor nemnda er kompetent, såfremt sluttbrukeren har "saklig interesse" i å få nemndas uttalelse i saken. Det følger av ekomforskriften § 10-1 fjerde ledd at klageadgangen er subsidiær, slik at sluttbruker først må rette klagen til tilbyder. Sluttbruker kan likevel bringe tvisten direkte inn for Brukerklagenemnda dersom: 1) tilbyder

ikke skriftlig har orientert klager om forventet behandlingstid innen to uker etter at tilbyder mottok klagen, eller 2) tilbyder ikke har gitt endelig svar på klagen innen rimelig tid. Samferdselsdepartementet mener kravene i ekomlovens § 11-5 tredje ledd er i overensstemmelse med ADR-direktivet og foreslår derfor ikke endringer i ekomloven.

### **3.6.3 Utkast til endringer i lov og forskrift**

#### Ukast til ekomforskriften § 10-1 nytt første ledd:

Brukerklagenemnda skal behandle klager fra sluttbruker vedrørende tvister med tilbyder knyttet til leveringspliktig tjeneste, avtale om kjøp av annen offentlig *tefontjeneste*, *Internettilgang og levering av TV-tjenester*. *Nemnda skal behandle slike klager både når avtale gjelder enkelttjenester og koblingssalg*. Slike tvister kan blant annet gjelde inngåelse og oppfyllelse av abonnementsavtale, kvalitet, fakturering og erstatning. Nemnda skal ikke behandle tvister om grensene for *leveringsplikt*, *klager vedrørende kringkastingsinnhold*, *sammensetting av kanalpakker eller levering av abonnementspakker over Internett*.

#### Merknad til utkast til ekomforskriften § 10-1 nytt første ledd:

Direktivet stiller krav til at det skal være et utenrettslig tvisteløsningstilbud for tvister ved forbrukerkjøp av de fleste varer og tjenester. Etter gjeldende rett behandler ikke Brukerklagenemnda for elektronisk kommunikasjon (BKN) tvister vedrørende TV-tjenester. For å tilfredsstille direktivkravet foreslås det at brukerklagenemndas kompetanseområde utvides til også å omfatte klager på slike tjenester.

Nemnda skal behandle tvister vedrørende enkelttjenester og koblingssalg. Distributørene av tv-tjenester leverer ofte tv-tjenesten sammen med bredbåndsaksess og telefonitjenester. Dette er såkalt produktpakking, som i denne sammenheng betyr at abonnenten kjøper to eller flere tjenester på samme aksess fra samme tilbyder. Dette betegnes gjerne som x-play, double- eller triple-play. Tjenestene tilbys og kjøpes på individuell basis eller kjøpes som en samlet pakke (koblingssalg). Det anses hensiktsmessig at også slike tvister kan bringes inn for nemnda til avgjørelse, siden nemnda etter gjeldende rett allerede behandler klagesaker på ekomtjenester.

Bestemmelsens anvendelsesområde avgrenses mot tvister som gjelder kringkastingsinnhold (TV-innhold), kanalpakker og levering av abonnementspakker over Internett. Klager over det redaksjonelle innholdet, sammensetningen av programmer, kanaler eller eventuelle endringer i kanalpakker m.v. er eksempler på hva klager over TV-innhold kan gjelde.

Abonnementstjenester leveres ofte over det åpne Internett, som er blitt en viktig distribusjonsplattform for TV. En rekke nye forretningsmodeller har vokst frem – fra rene reklamefinansierte tjenester slik som Youtube til abonnements tjenester slik som Netflix, Viaplay m.v. For slike abonnementspakker vil det ikke være innholdsleverandøren som sørger for at innholdet leveres til sluttbrukeren. Det vil være sluttbrukerens leverandør av bredbåndsabonnement som gjør det, uten at det foreligger et avtaleforhold mellom innholdsleverandøren og bredbåndsleverandøren. Avtalen mellom innholdsleverandøren og sluttbrukeren vil ikke inkludere en elektronisk kommunikasjonstjeneste og vil derfor ikke ansees som en TV-tjeneste omfattet av Brukerklagenemndas mandat.

#### Ukast til ekomforskriften § 10-1 nytt sjette ledd:

*Brukerklagenemnda for elektronisk kommunikasjon skal oppfylle krav etter lov av DD.MM.ÅÅÅÅ nr XX om klageorganer for forbrukersaker.*

### Merknad til utkast til ekomforskriften § 10-1 nytt sjette ledd:

Brukerklagenemnda for elektronisk kommunikasjon er opprettet med hjemmel i ekomloven § 11-5 og behandler klager fra sluttbruker vedrørende tvister mellom sluttbruker og tilbyder av ekomtjeneste når sluttbruker er en fysisk person eller liten bedrift. Dette omfatter også klager fra forbrukere. Etter ekomforskriften § 10-1 sjette ledd kan Post- og teletilsynet fastsette nærmere bestemmelser om nemndas organisering og saksbehandling. For å tilfredsstille minstekravene i ADR-direktivet og ODR-forordningen foreslås det et nytt sjette ledd i ekomforskriften § 10-1 hvor det stilles krav om at brukerklagenemnda for elektronisk kommunikasjon skal oppfylle kravene etter ny lov om klageorganer for forbrukersaker.

## **3.7 Domeneklagenemnda**

Domeneklagenemnda (DOK) ble etablert av Norid 1. oktober 2003 med hjemmel i ekomforskriften § 7 første ledd, jf. ekomloven §§ 7-1 og 10-1 annet ledd. Det fremgår av domeneforskriften § 7 første ledd at registerenheten (Norid) er forpliktet til å etablere en domeneklagenemnd. DOK behandler tvister som er brakt inn av både forbruker, næringsdrivende, tredjepart eller offentlig organ. Nemnda behandler klager som gjelder; saksbehandlingen hos Norid, klager på at et registrert domenenavn strider mot tredjeparts rettigheter, klager på at et registrert domenenavn strider mot norsk rett, eller at et registrert domenenavn feilaktig gir inntrykk av å angå offentlig forvaltning eller myndighetsutøvelse. Siden nemnda ble etablert er erfaringen at rundt 99 prosent av klagesakene som behandles gjelder tredjemannskonflikter mellom næringsdrivende og da i hovedsak konflikter knyttet til bruk av varemerker. I juni 2014 ble det åpnet for at privatpersoner kan registrere domener direkte under .no - til nå er det registrert rundt 16500 domener i denne kategorien, noe som utgjør 2,5 prosent av registreringene under .no. DOK er sammensatt av spesialisert kompetanse innen varemerkerett og domenenavnsystemet.

### **3.7.1 Gjeldende rett**

Etter gjeldende rett gir registerenheten prosedyrer for DOK i tråd med prinsippene i domeneforskriften, jf. domeneforskriften § 7 syvende ledd.

Domeneforskriften stiller blant annet krav til at DOK skal behandle klager ”fra søker over registerenhetens avgjørelser” og ”fra innehaver over registerenhetens avgjørelse”, jf. domeneforskriften § 7 annet ledd bokstav a) og b). Begrepene ”søker” og ”innehaver” omfatter etter sin ordlyd klager fra forbruker.

Det følger av domeneforskriften § 7 tredje ledd at klagenemnda skal gis anledning til å avvise en klage etter nærmere fastsatte regler. Videre følger det av sjette ledd at registerenheten kan finansiere DOK gjennom et påslag på registreringsgebyret og egenandel fra klageren.

Klager etter domeneforskriften § 7 annet ledd bokstav a) og b) må fremsettes innen en måned fra søker eller innehaver fikk melding om registerenhetens avgjørelse, jf. domeneforskriften § 8.

Post- og teletilsynet fører tilsyn med at bestemmelsene i domeneforskriften overholdes, jf. domeneforskriften § 9.

### 3.7.2 Departementets vurdering og forslag

For å tilfredsstillere minstekravene i ADR-direktivet og ODR-forordningen foreslås det et nytt siste ledd i domeneforskriften § 7, hvor det stilles krav om at domeneklagenemnda må oppfylle kravene i utkast til ny lov om klageorganer for forbrukersaker. Kravet begrenser seg til nemndas behandling av klagesaker etter domeneforskriften § 7 annet ledd bokstav a) og b) der klager er en forbruker.

Dette innebærer at nemndens vedtekter må gjennomgås og endres der dette er nødvendig. For eksempel gjelder dette begrensninger i adgangen til å kreve gebyr fra forbruker ved behandling av klager.

Det er Norid som har fastsatt DOKs gjeldende vedtekter. Det anses hensiktsmessig at ekommyndigheten som sektormyndigheten pålegges å føre tilsyn med at DOK tilfredsstiller kravene etter ny lov om klageorganer for forbrukersaker. DOK skal ikke søke godkjenning etter den nye loven, men ekommyndigheten vil besørge at regelverket er i samsvar med minstekravene i ADR-direktivet og ODR-forordningen. Ekommyndigheten vil deretter kunne rapportere DOK til kontaktpunktet, som besørger videre notifikasjon til ESA i henhold til utkast til ny lov om klageorganer for forbrukersaker § 29.

Videre foreslås det et nytt annet punktum i domeneforskriften § 8 annet punktum for å oppfylle direktivets krav til klagefrist i artikkel 5 nr. 4, jf. utkast til lov om klageorganer for forbrukersaker § 11 tredje ledd.

Se Samferdselsdepartementets forslag til nytt ellefte ledd i domeneforskriften §§ 7 og 8 nytt annet punktum.

Det bes særskilt om høringsinstansenes merknad til bestemmelsene.

### 3.7.3 Utkast til endringer i lov og forskrift

#### Utkast til domeneforskriften § 7 nytt ellefte ledd

*Domeneklagenemnda skal i saker etter annet ledd bokstav a) og b) der søker eller innehaver er en forbruker oppfylle krav etter lov av DD.MM.ÅÅÅÅ nr XX om klageorganer for forbrukersaker.*

#### Merknad til utkast til domeneforskriften § 7 nytt ellefte ledd

Domeneklagenemnda er opprettet med hjemmel i ekomloven § 7-1 og 10-1 annet ledd, og behandler tvister som er brakt inn av både forbruker, næringsdrivende, tredjepart eller offentlig organ. Etter gjeldende rett gir registerenheten prosedyrer for klagenemnda i tråd med prinsippene i domeneforskriften, jf. domeneforskriften § 7 syvende ledd.

Domeneforskriften stiller blant annet krav til at Domeneklagenemnda skal behandle klager "fra søker over registerenhetens avgjørelser" og "fra innehaver over registerenhetens avgjørelse", jf domeneforskriften § 7 annet ledd bokstav a) og b). Begrepene "søker" og "innehaver" omfatter etter sin ordlyd klager fra forbruker. For å tilfredsstillere kravet i ADR-direktivet og ODR-forordningen foreslås det et nytt siste ledd i domeneforskriften § 7, hvor det stilles krav om at domeneklagenemnda skal oppfylle kravene i utkast til ny lov om klageorganer for forbrukersaker. Kravene begrenser seg til nemndas behandling av klagesaker etter domeneforskriften § 7 annet ledd bokstav a) og b) der klager er en forbruker.

### Utkast til domeneforskriften § 8 nytt annet punktum:

Klager etter § 7 annet ledd bokstav a og b må fremsettes innen en måned fra søker eller innehaver fikk melding om registerenhetens avgjørelse. *For forbrukere er klagefristen ett år fra søker eller innehaver fikk melding om registerenhetens avgjørelse.* Andre klager etter § 7 annet ledd må fremsettes senest 3 år etter at domenenavnet ble registrert.

### Merknad til utkast til domeneforskriften § 8 nytt annet punktum

Det foreslås et nytt annet punktum i domeneforskriften § 8 for å oppfylle direktivets krav til klagefrist i artikkel 5 nr. 4, jf. utkast til lov om klageorganer for forbrukersaker § 11 tredje ledd.