

Høring om behandling av forbrukerklager

1	INNLEDNING	4
1.1	Temaet for høringsnotatet	4
1.2	Forslaget i hovedtrekk	6
2	EØS-KRAV TIL BEHANDLING AV FORBRUKERKLAGE	7
3	ORGANISERINGEN AV FORBRUKERAPPARATET OG BEHANDLING AV FORBRUKERKLAGE I NORDEN	9
3.1	Innledning	9
3.2	Danmark	9
3.3	Finland	10
3.4	Sverige	11
4	BEHANDLING AV FORBRUKERKLAGE I HUSLEIETVISTUTVALGET OG FINANSKLAGENEMNDA	12
4.1	Innledning	12
4.2	Husleietvistutvalget	12
4.2.1	Saksområde og organisering	12
4.2.2	Saksbehandling	12
4.3	Finansklagenemnda	13
4.3.1	Saksområde og organisering	13
4.3.2	Saksbehandling	13
5	SAKSBEHANDLINGSPROSESSEN	14
5.1	Innledning	14
5.2	Gjeldende rett og praksis	14
5.3	NOU 2010: 11 Nemndsbehandling av forbrukertvister	16

5.4	Departementets vurderinger og forslag	16
6	SAKSBEHANDLINGSFRISTER, HERUNDER EN ELLER TO PROSESSER	17
6.1	Innledning	17
6.2	Direktivet om alternativ tvisteløsning og gjeldende rett	17
6.3	Departementets vurderinger og forslag	18
7	ORGANISASJON OG UAVHENGIGHET MV.	19
7.1	Innledning	19
7.2	Gjeldende rett mv.	19
7.3	Departementets vurderinger og forslag	20
7.3.1	Organisasjon	20
7.3.2	Uavhengighet	22
8	UTVIDELSE AV SAKSOMRÅDET	22
8.1	Innledning	22
8.2	Gjeldende rett	22
8.2.1	Generelt om saksområdet til Forbrukerrådet og Forbrukerklageutvalget	22
8.2.2	Saker som mekles i Forbrukerrådet, men ikke behandles av Forbrukerklageutvalget	23
8.2.3	Fast eiendom	23
8.2.4	Klager over landegrensene	24
8.3	NOU 2010: 11 Nemndsbehandling av forbrukertvister	24
8.4	Departementets vurderinger og forslag	24
9	ANDRE ENDRINGSFORSLAG	26
9.1	Innledning	26
9.2	Frist for å klage til Forbrukerklageutvalget	26
9.2.1	Gjeldende rett	26
9.2.2	Departementets vurderinger og forslag	26
9.3	Sluttbemerkningsfrist og opplysninger til partene	27
9.3.1	Gjeldende rett og praksis	27

9.3.2	Departementets vurderinger og forslag	27
9.4	Forkynning	27
9.4.1	Gjeldende rett	27
9.4.2	Departementets vurderinger og forslag	28
9.5	Beregning av frister	29
9.5.1	Gjeldende rett	29
9.5.2	Departementets vurderinger og forslag	29
10	ØKONOMISKE OG ADMINISTRATIVE KONSEKVENSER	29
10.1	Innledning	29
10.2	Konsekvenser for det offentlige	30
10.3	Konsekvenser for forbrukere og næringsdrivende	30
11	FORSLAG TIL LOV- OG FORSKRIFTSENDRINGER	31
11.1	Lov om behandling av forbrukerklager i Forbrukertilsynet og Forbrukerklageutvalget	31
11.1.1	Lovtekst	31
11.1.2	Merknader	37
11.2	Forskrift om behandling av forbrukerklager i Forbrukertilsynet og Forbrukerklageutvalget	50
11.2.1	Forskriftstekst	50
11.2.2	Merknader	53
11.3	Andre endringer i lov og forskrift	54
11.3.1	Lov om godkjenning av klageorganer for forbrukersaker	54
11.3.2	Forskrift til lov om godkjenning av klageorganer for forbrukersaker	55
11.3.3	Foreldelsesloven	56
12	LOVSPEIL	56

1 Innledning

1.1 Temaet for høringsnotatet

Regjeringen har besluttet at klagebehandlingstilbudet som i dag ligger hos Forbrukerrådet og Sekretariatet for Markedsrådet og Forbrukerklageutvalget, skal flyttes til Forbrukertilsynet. Temaet for dette høringsnotatet er hvordan regelverket bør endres som følge av denne sammenslåingen.

I dag mekler Forbrukerrådet mellom kjøper og selger etter klage fra en av partene. Dersom partene ikke kommer til enighet, kan saken som regel bringes inn for Forbrukerklageutvalget. Saken forberedes av Sekretariatet for Markedsrådet og Forbrukerklageutvalget (sekretariatet). Forbrukerklageutvalget vurderer saken og treffer en avgjørelse. Det er nærmere redegjort for saksbehandlingsprosessen i punkt 5 og organiseringen i punkt 7.

Som ledd i arbeidet med en stortingsmelding på forbrukerområdet, ble det vurdert om det bør gjøres endringer i behandlingen av forbrukerklager i Forbrukerrådet, sekretariatet og Forbrukerklageutvalget. Etter en nærmere vurdering av blant annet de analyser og rapporter som er skrevet om forbrukerapparatet de senere år, besluttet regjeringen å samle den offentlige behandlingen av forbrukerklager på vare- og tjenestområdet i Forbrukertilsynet.

Begrunnelsen for omorganiseringen var blant annet å få økt samordning av tilgrensende oppgaver, gjøre behandlingen av forbrukerklager mer effektiv og brukervennlig og sikre et tydeligere skille mellom interessepolitiske oppgaver og forvaltningsoppgaver. I dag er forvaltningsoppgavene på forbrukerområdet spredt mellom flere ulike virksomheter, og Forbrukerrådet har en todelt rolle: På den ene siden driver rådet påvirkningsarbeid for å ivareta forbrukernes interesser og på den andre siden tilbyr de nøytral mekling i forbrukerklager. Det er redegjort nærmere for bakgrunnen og begrunnelsen for omorganiseringen i stortingsmelding nr. 25 (2018-2019) "Framtidas forbrukar – grønn, smart og digital" punkt 4. Meldingen ble lagt frem 7. juni 2019 og er ikke behandlet i Stortinget. Det tas derfor forbehold om utfallet av Stortingets behandling av denne meldingen.

Den organisatoriske endringen innebærer at behandlingen av forbrukerklager flyttes fra Forbrukerrådet og sekretariatet til Forbrukertilsynet. I tillegg til de nasjonale sakene, omfatter dette også behandlingen av forbrukerklager over landegrensene i EØS-området. Disse sakene behandles av Forbruker Europa som er en enhet i avdelingen for tvisteløsning i Forbrukerrådet. Ved dette grepet rendyrkes Forbrukerrådet som en interesseorganisasjon.

Omorganiseringen gjør det nødvendig med endringer i flere lover og forskrifter, særlig lov om godkjenning av klageorganer for forbrukersaker (godkjenningsloven), forskrift om klageorganer for forbrukersaker (godkjenningsforskriften), lov om Forbrukerklageutvalget (forbrukerklageloven) og forskrift om Forbrukerklageutvalget (forbrukerklageforskriften).

I og med at dette regelverket er relativt nytt, tas det ikke sikte på en fullstendig gjennomgang av behandlingen av forbrukerklager. Notatet har et mer begrenset perspektiv og ser på hvordan dette regelverket bør endres som følge av at den offentlige behandlingen av forbrukerklager skal samles i Forbrukertilsynet.

Andre utenrettslige tvisteløsningsorganer på forbrukerområdet er ikke tema for denne høringen. Et flertall av disse er opprettet i samarbeid mellom forbrukerorganisasjoner, som regel Forbrukerrådet, og ulike bransjeorganisasjoner. Eksempler på slike organer er Finansklagenemnda, Brukerklagenemnda for elektronisk kommunikasjon og Transportklagenemnda. Det finnes også statlige nemnder (Husleietvistutvalget) og nemnder som er opprettet av en bransje eller enkeltseksjoner. En omtale av Finansklagenemnda og

1.2 Forslaget i hovedtrekk

Barne- og familiedepartementet foreslår å flytte behandlingen av forbrukerklager fra Forbrukerrådet og Sekretariatet for Markedsrådet og Forbrukerklageutvalget til Forbrukertilsynet. Departementet foreslår også at hele prosessen fra en sak klages til Forbrukertilsynet til avgjørelse treffes av Forbrukerklageutvalget, reguleres i en ny lov. I dag er denne saksgangen regulert i to lover og forskrifter. Forslag til ny lov om behandling av forbrukerklager i Forbrukertilsynet og Forbrukerklageutvalget (forbrukerklageloven) og forskrift til loven er inntatt i høringsnotatet punkt 11.

Forslaget til ny lov viderefører gjeldende rett i det alt vesentligste. Reglene er relativt nye og det er derfor ikke behov for en større gjennomgang av disse. Forslaget innebærer først og fremst lovtekniske endringer ved at bestemmelsene som regulerer Forbrukerrådets meklingsaker flyttes fra lov om godkjenning av klageorganer for forbrukersaker til den nye forbrukerklageloven. I tillegg innebærer forslaget at den nye forbrukerklageloven erstatter dagens forbrukerklagelov av 2017. Tilsvarende grep gjøres også på forskriftsnivå. I høringsnotatets punkt 12 er det inntatt et lov- og forskriftsspeil som viser hvor dagens regler er foreslått plassert i den nye forbrukerklageloven og forbrukerklageforskriften.

På noen punkter foreslår departementet å endre gjeldende rett:

Forbrukerklageutvalget har i dag en 90-dagers frist på å avslutte behandlingen av en forbrukerklage. Fristen begynner å løpe fra Forbrukerklageutvalgets sekretariat har mottatt alle relevante opplysninger. Denne fristen har ikke bidratt til en effektiv behandling av forbrukerklager og foreslås derfor fjernet. I stedet foreslås det at departementet setter krav til saksbehandlingstid i dialog med virksomhetene og fastsetter disse i for eksempel departementets tildelingsbrev. Disse kan være kortere enn dagens lovfestede frist, se punkt 6 nedenfor.

Forbrukerklageutvalget har i dag en lovfestet faglig uavhengighet. Utvalget kan ikke instrueres i behandlingen av enkeltsaker og den faglige virksomheten for øvrig. Denne uavhengigheten gjelder også for Sekretariatet for Markedsrådet og Forbrukerklageutvalget. Forbrukerrådet har ikke en tilsvarende lovfestet uavhengighet i meklingsarbeidet. Departementet foreslår at Forbrukertilsynet gis samme uavhengighet som Forbrukerklageutvalget ved behandlingen av forbrukerklager, se punkt 7.

For å få en sak behandlet i Forbrukerklageutvalget, må klageren bringe saken inn for Forbrukerklageutvalget innen én måned etter at meklingen i Forbrukerrådet er avsluttet. Denne fristen kan ikke være kortere enn ett år fra det ble reklamert til selger. For å sikre en mer effektiv saksavvikling, foreslår departementet å fjerne ettårsfristen, se punkt 9.2.

I dag stilles det krav om at Forbrukerklageutvalget skal gi partene beskjed om når alle relevante opplysninger er mottatt. Det skal også settes frist for sluttbemerkninger i saken. Kravene fører til en lenger og mer ressurskrevende prosess, uten at det gir et bedre grunnlag for en riktig avgjørelse i saken. Kravet foreslås derfor fjernet, se punkt 9.3.

Det foreslås også justeringer i reglene for forkynning av klage og vedtak, samt beregningen av fristen for å bringe Forbrukerklageutvalgets vedtak inn for de alminnelige domstoler, se punkt 9.4 og 9.5.

Når det gjelder hvilke saker som kan klages inn til Forbrukertilsynet og Forbrukerklageutvalget, foreslår departementet å videreføre gjeldende rett. For å sikre større fleksibilitet, det vil si å kunne utvide saksområdet uten en omfattende lovprosess, foreslår departementet imidlertid at saksområdet nedfelles i forskrift, og ikke i lov som i dag.

Med dette forslaget vil det norske forbrukerklagesystemet fortsatt overholde kravet om heldekkende klagebehandling i direktivet om alternativ tvisteløsning. Kravet fylles ved klagebehandlingen i Forbrukertilsynet og i en rekke nemnder.

Forslaget innebærer imidlertid at Forbrukerklageutvalget ikke lenger vil overholde alle direktivkravene. Etter departementets vurdering fører enkelte av direktivkravene til en unødvendig omstendelig prosess og det er derfor ikke hensiktsmessig at Forbrukerklageutvalget i fremtiden skal overholde disse kravene. Dette er nærmere omtalt i høringsnotatet punkt 6, 9.2 og 9.3. Det er ikke påkrevd at Forbrukerklageutvalget oppfyller direktivkravene for at det norske utenrettslige klagebehandlingssystemet på forbrukerområdet skal være i tråd med Norges EØS-rettslige forpliktelser. Det er tilstrekkelig at den forutgående meklingen i Forbrukertilsynet overholder disse kravene, se punkt 2.

2 EØS-krav til behandling av forbrukerklager

I 2013 vedtok EU et direktiv om *alternativ tvisteløsning i forbrukersaker* (2013/11/EU). Den ble vurdert som EØS-relevant samt akseptabel og ble innlemmet i EØS-avtalen ved Stortingets samtykke i april 2017.

Direktivet stiller krav til at det skal være et klagebehandlingstilbud for nesten alle forbrukerkjøp der den næringsdrivende er etablert og forbrukeren er bosatt i EØS-området. Dette klagebehandlingstilbudet skal tilfredsstillende visse minimumskrav, blant annet disse:

- Personer som utfører klagebehandlingen skal ha tilstrekkelig sakkunnskap, samt være uavhengige og upartiske
- Det skal gis informasjon om tilbudet
- Prosessen skal være rimelig
- Saksbehandlingen skal som hovedregel ikke ta mer enn 90 dager fra all informasjon er mottatt
- Partene skal kunne legge frem egne og få motpartens argumenter og bevis, samt gis anledning til å kommentere dette

Direktivet krever ikke at klagebehandlingen må resultere i en avgjørelse. Det er derfor tilstrekkelig for å oppfylle direktivets krav at det foreligger et tilbud om mekling mellom partene.

Direktivet stiller også krav til at nasjonale myndigheter skal føre kontroll med at de organene som utfører klagebehandlingen overholder minimumskravene i direktivet. I tillegg må klageorganene meldes inn til EU-kommisjonen.

Dette innebærer at alle forbrukere i EØS-området som hovedregel har krav på å få behandlet sin sak av et klageorgan som oppfyller direktivkravene, er godkjent av nasjonale myndigheter og er meldt inn til EU-kommisjonen.

Det stilles også krav til samarbeid mellom klageorganene og nasjonale forbrukermyndigheter. Dette samarbeidet skal blant annet bestå i å utveksle opplysninger om næringslivspraksis det klages særlig mye på. Direktivet stenger ikke for at klageorganene ligger til nasjonale forbrukerbeskyttelsesmyndigheter, jf. direktivets fortale punkt 24.

Direktivet er hovedsakelig gjennomført i norsk rett ved lov om godkjenning av klageorganer for forbrukersaker (godkjenningsloven), se prop. 32 L (2015-2016). Etter loven § 3 er departementet, dvs. Barne- og familiedepartementet, godkjenningsmyndighet. Loven skiller mellom klageorganer som er opprettet i medhold av lov og klageorganer som må godkjennes av departementet. Alle klageorganene må imidlertid oppfylle kravene i direktivet og føres opp

på EU-kommisjonens liste over klageorganer for å være en del av det heldekkende klage tilbudet som direktivet krever.

Per juni 2019 er følgende norske klageorgan på EU-kommisjonens liste over klageorganer som oppfyller kravene i direktiv 2013/11/EU:

- Boligtvistnemnda
- Brukerklagenemnda for elektronisk kommunikasjon
- Elklagenemnda
- Finansklagenemnda
- Forbrukerklageutvalget
- Forbrukerrådet
- Husleietvistutvalget
- Klagenemnd for håndverkertjenester på fast eiendom
- Pakkereisenemnda
- Parkeringsklagenemnda
- Reklamasjonsnemnda for Eiendomsmeglingstjenester
- Reklamasjonsnemnda for takstmenn

Klageorganene er svært forskjellige, både med tanke på organisering og hvordan de behandler forbrukerklager. Forbrukerrådet mekler mellom partene og treffer ingen avgjørelse i saken. Forbrukerklageutvalget, Husleietvistutvalget og Parkeringsklagenemnda treffer avgjørelser som er bindende for partene, mens øvrige innmeldte klageorgan treffer rådgivende avgjørelser.

I 2013 vedtok EU også *forordning om nettbasert tvisteløsning i forbrukersaker* (nr. 524/2013). Denne ble også innlemmet i EØS-avtalen ved Stortingets samtykke i april 2017.

Forordningen krever at EU-kommisjonen etablerer en nettbasert europeisk klageportal. Denne portalen skal kunne brukes av forbrukere bosatt i EØS-området til å klage på nettkjøp fra næringsdrivende som er etablert i EØS-området.

Forordningen krever også at det opprettes nasjonale kontaktpunkt for klageportalen. Kontaktpunktene skal gi bistand i klagesaker der klageportalen kan benyttes. De skal blant annet bistå med å laste opp klagen og gi informasjon om forbrukerrettigheter. I Norge er Forbrukerrådet utnevnt som kontaktpunkt, jf. § 28. Det er Forbruker Europa som ivaretar denne funksjonen i Forbrukerrådet.

For mer informasjon om disse rettsaktene og gjennomføringen i norsk rett, vises det til Prop. 32 L (2015-2016) lov om klageorganer for forbrukersaker, særlig punkt 2.

Gjennom *EUs forbrukerprogram* kan organer som gir bistand i saker over landegrensene i EØS-området, søke om midler fra EU, jf. forordning nr. 254/2014 artikkel 5 nr. 8.¹ Aktuelle søkere må være ideelle organisasjoner utnevnt av statene eller eventuelt et offentlig organ. EU finansierer opp til 70 prosent av totalkostnadene, jf. artikkel 8 nr. 2 bokstav h. EU stiller en rekke krav til disse organene som blant annet fremgår av invitasjonen til å sende søknad og regelverket for nettverket av europeiske forbrukersentere (såkalt "Vademecum for European Consumer Centres' Network").² I regelverket artikkel 4 fremgår det at bistanden blant annet

¹ Forordningen er tilgjengelig på Eur-lex: <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/?uri=CELEX%3A32014R0254>

² Invitasjonen til å sende søknad og vademecumet er tilgjengelig på kommisjonens nettsider: http://ec.europa.eu/research/participants/data/ref/other_eu_prog/cons/guide/cons-inv-guide-appl-ecc-net-fpa_en.pdf og http://ec.europa.eu/research/participants/data/ref/other_eu_prog/cons/guide/cons-vademecum-ecc-net_en.pdf

skal bestå i å gi informasjon om forbrukerrettigheter og klagemuligheter, dele erfaringer og samarbeide med tilsynsmyndigheter.

I Norge er det Forbruker Europa som har denne funksjonen. Forbruker Europa er organisert som en enhet i avdelingen for tvisteløsning i Forbrukerrådet. Forbruker Europa finansieres 50 prosent av EU og 50 prosent over Barne- og familiedepartementets budsjett gjennom Forbrukerrådets grunnbevilgning.

3 Organiseringen av forbrukerapparatet og behandling av forbrukerklager i Norden

3.1 Innledning

I det følgende gjennomgås organiseringen av forbrukerapparatet i andre nordiske land samt behandlingen av forbrukerklager. Behandlingen av forbrukerklager i Norden har også tidligere vært omtalt i Prop. 32 L (2015-2016) punkt 4 og NOU 2010: 11 Nemndsbehandling av forbrukertvister punkt 4. Det er skjedd flere endringer siden 2016 og det er derfor behov for en oppdatert fremstilling.

3.2 Danmark

Ansaret for forbrukerpolitikken i Danmark ligger i Erhvervsministeriet. På forbrukerområdet er det tre sentrale statlige organer under Erhvervsministeriet: Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen, Nævnenes Hus og Finanstilsynet. Forbrugerombudsmanden er en uavhengig tilsynsmyndighet som administrativt ligger til Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen. Andre viktige organ på forbrukerområdet er Forbrukerklagenævnet og Forbrugerrådet Tænk, som er forbrukernes interesseorganisasjon. Det finnes også en rekke private bransjenemnder der forbrukere kan klage på produkter kjøpt fra næringsdrivende og både nærings- og forbrukersiden er representert.

Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen ble opprettet etter en fusjon mellom Konkurrentestyrelsen og Forbrugerstyrelsen i 2010 og har en rekke forskjellige oppgaver på forbrukerområdet. Styrelsen har tradisjonelle departementsoppgaver som å forberede nye lover, være sekretariat for politisk ledelse og bidra til utviklingen av ny politikk. I tillegg bidrar styrelsen med analyser av markedsforhold og gir forbrukerinformasjon til forbrukere og næringsdrivende via www.forbrug.dk. Den er også sekretariat for Forbrugerombudsmanden, Forbruker Europa og enkelte private klagenemnder. Frem til 2017 meklet styrelsen i forbrukerklager og var sekretariat for Forbrukerklagenævnet. I 2017 overtok Nævnenes Hus denne oppgaven som et ledd i utflyttingen av statlige arbeidsplasser fra København til distriktene.

Forbrugerombudsmanden fører tilsyn med at næringsdrivende overholder markedsføringsloven og andre forbrukervernregler. Forbrugerombudsmanden utarbeider også veiledninger og retningslinjer for hvordan forbrukervernregler skal forstås på ulike områder. Forbrugerombudsmanden har en egen leder som er uavhengig av Erhvervsministeriet og Konkurrence- og forbrugerstyrelsen. Alle som jobber for ombudsmanden er imidlertid ansatt i Konkurrence- og forbrugerstyrelsen.

Nævnenes Hus har sekretariatsfunksjon for flere forskjellige nemnder som behandler forbrukerklager eller klager på forvaltningsvedtak. Ved behandling av forbrukerklager mekler de mellom forbrukere og næringsdrivende og har sekretariatsfunksjon for

Forbrukerklagenævnet samt klagenemndene for takstmenn og eiendomsmeglere.³ Meklingen skjer i en egen enhet som heter Center for Klageløsning. Omtrent 2/3-deler av forbrukerklagene løses gjennom mekling.

Dersom partene ikke kommer til enighet, kan forbrukeren klage saken inn for Forbrukerklagenævnet. Forbrukerklagenævnet er et domstolslignende organ som treffer avgjørelser. Hver sak behandles av en uavhengig formann, to medlemmer som representerer forbrukerinteressene og to medlemmer som representerer næringsinteressene. Avgjørelsen er bindende dersom den næringsdrivende ikke innen 30 dager gir skriftlig beskjed om at vedkommende ikke ønsker å være bundet. Dersom forbrukeren fikk medhold i nævnet og vedtaket ikke følges av den næringsdrivende, kan forbrukeren få bistand eller dekket saksomkostninger ved en eventuell domstolsbehandling. Forbrukeren må betale et mindre saksbehandlingsgebyr som tilbakebetales hvis forbrukeren får medhold.

Nævnenes hus og Forbrukerklagenævnet behandler de fleste forbrukersaker som ikke omfattes av en bransjenemnd. Kontraktsbeløpet eller kravet må imidlertid overstige et visst beløp (680 DKR for klær og sko, ellers 1050 DKR) og kan ikke være over 100.000 DKR. De behandler heller ikke klager på fast eiendom, kjøp av bil, helsetjenester og offentlig finansiert utdanning samt tvister mellom to privatpersoner.

Den gjennomsnittlige saksbehandlingstiden i 2018 var 1,9 måneder i Center for Klageløsning og 8,4 måneder i Forbrukerklagenævnet. Forbrukerklagenævnet er ikke meldt inn til EU-kommisjonen som et organ som overholder kravene i direktivet om alternativ tvisteløsning i forbrukersaker. Danmark oppfyller imidlertid direktivet gjennom klagebehandlingen i Center for Klageløsning og en rekke forskjellige bransjenemnder.

3.3 Finland

I Finland er det Arbets- og næringsministeriet som har hovedansvaret for forbrukerpolitikken, og de sentrale statlige organer på forbrukerområdet er Konkurrence- og konsumentverket og Konsumenttvistnämnden. Et annet viktig organ er Konsumentförbundet, som er forbrukernes interesseorganisasjon.

Konkurrence- og konsumentverket utfører flere forskjellige oppgaver på forbrukerområdet. Verket tar initiativ til å videreutvikle forbrukerpolitikken og forbrukerbeskyttelsen, analyserer ulike forbrukermarkeder og gir forbrukerveiledning. Veiledningen består i å gi informasjon om forbrukerrettigheter og å mekle mellom forbrukere og næringsdrivende. Verket er også sekretariat for Konsumentombudsmannen som fører tilsyn med forbrukervernregler. Konsumentombudsmannen leder også forbrukerdelen av Konkurrence- og konsumentverket, inkludert meklingstjenester. Konsumenteuropa inngår som en egen enhet i verket.

Konsumenttvistnämnden er et forvaltningsorgan som treffer veiledende avgjørelser i forbrukersaker. Nemnden behandler klager fra forbrukere etter kjøp av varer, tjenester og bolig fra næringsdrivende. I boligsaker behandler nemnden også saker mellom to privatpersoner. Nemnden er delt inn i seksjoner etter produktgrupper. Hver sak behandles enten i plenum, i en seksjon eller av lederne i seksjonene, avhengig av sakens viktighet. I seksjonen treffes avgjørelser av en leder som oppfyller kravene til å være dommer og fire medlemmer som med god kjennskap til forbrukervern eller næringslivet. Plenumsavgjørelser

³ Se lov om alternativ tvisteløsning i forbindelse med forbrukerklager og bekendtgørelse om behandling af forbrukerklager i Nævnenes Hus samt Forbrukerklagenævnet (<https://www.retsinformation.dk/forms/r0710.aspx?id=169709#idedc003ca-9b9b-48fb-ab6e-f0f35704723d> og <https://www.retsinformation.dk/Forms/R0710.aspx?id=206625>)

treffes av nemndsleder eller nestleder samt åtte medlemmer som kjenner til forbrukervern eller næringslivet.⁴ Avgjørelsene er rådgivende. Både meklingen i verket og nemndsbehandlingen er gratis for partene. Konsumenttvistnämnden er meldt inn til EU-kommisjonen som et organ som overholder kravene i direktivet om alternativ tvisteløsning i forbrukersaker.

3.4 Sverige

Ansvar for forbrukerpolitikken i Sverige ligger i Finansdepartementet. På forbrukerområdet er det tre sentrale statlige organer: Konsumentverket, Allmänna reklamationsnämnden og Fastighetsmäklarinspektionen. Et annet viktig organ på forbrukerfeltet er Sveriges konsumenter, som er en uavhengig interesseorganisasjon. I tillegg er det flere forbrukerrådgivningstjenester i ulike markeder og kommunale veiledningstjenester.

Konsumentverket ivaretar flere oppgaver. Det fører tilsyn med forbrukervernregler, inkludert produktsikkerhet, og gir informasjon og veiledning i forbrukersaker. Verket innhenter også informasjon om og analyserer ulike forbrukermarkeder og er sekretariat for Konsumentombudsmannen. Konsumentombudsmannen kan treffe vedtak om brudd på forbrukervernregler som Konsumentverket fører tilsyn med og kan bringe saker inn for domstolene. Direktøren i Konsumentverket er også Konsumentombudsmann. Konsument Europa inngår også som en egen enhet i Konsumentverket.

Allmänna reklamationsnämnden er et forvaltningsorgan som gir veiledende uttalelser i forbrukersaker. Nemnden behandler klager fra forbrukere på varer og tjenester kjøpt av næringsdrivende dersom kravet overstiger visse beløpsgrenser.⁵ Nemnden behandler ikke klager innenfor visse områder, blant annet fast eiendom og helsetjenester. Nemnden er delt inn i seksjoner etter produktgrupper. Hver sak behandles som hovedregel av en leder og fire medlemmer, hvorav to representerer forbrukersiden og to representerer næringsiden. Enkle saker og avvisningsspørsmål kan avgjøres av jurister som jobber i nemnden (kansliavgjørelser). Uttalelsene er ikke bindende, verken for den næringsdrivende eller forbrukeren. Nemnden gir ikke råd, og den mekler heller ikke mellom partene eller undersøker faktum i saken. Forbrukere får råd av kommunale veiledningstjenester og Konsumentverket, men det er ingen offentlige meklingstilbud. Den statlige nemndsbehandlingen og råd i forbrukersaker er gratis.

Den gjennomsnittlige saksbehandlingstiden i 2018 fra saken kom inn til den er avsluttet var 6 måneder for nemndsavgjørelser og 4 måneder for kansliavgjørelser. Gjennomsnittlig saksbehandlingstid fra saken er klar for avgjørelse til beslutning er truffet var under tre måneder og dermed innenfor kravet i direktivet om alternativ tvisteløsning i forbrukersaker.⁶ Allmänna reklamationsnämnden er meldt inn til EU-kommisjonen som et organ som overholder kravene i direktivet.

⁴ Se Lag om konsumenttvistenämnden (<http://www.finlex.fi/sv/laki/ajantasa/2007/20070008?search%5Btype%5D=pika&search%5Bpika%5D=Lag%20om%20konsumenttvisten%C3%A4mnden>)

⁵ Se Förordning (2015:739) med instruktion för Allmänna reklamationsnämnden (http://www.riksdagen.se/sv/dokument-lagar/dokument/svensk-forfattningssamling/forordning-2015739-med-instruktion-for_sfs-2015-739)

⁶ Se Allmänna reklamationsnämndens årsrapport (<https://www.arn.se/globalassets/extern/arsredovisningar/arn-arsredovisning-2018.pdf>)

4 Behandling av forbrukerklager i Husleietvistutvalget og Finansklagenemnda

4.1 Innledning

For å illustrere hvordan andre forbrukerklager behandles i andre klageorganer, gjennomgås i det følgende organiseringen og saksbehandlingen ved to sentrale nemnder:

Husleietvistutvalget og Finansklagenemnda. For en mer fullstendig fremstilling av hele klagebehandlingssystemet på forbrukerområdet, se NOU 2010: 11 Nemndsbehandling av forbrukertvister punkt 3 og Prop. 32 L (2015-2016).

4.2 Husleietvistutvalget

4.2.1 Saksområde og organisering

Husleietvistutvalget (HTU) er et domstolslignende forvaltningsorgan som behandler tvister om leie av bolig. For boliger som ikke ligger i Oslo, Akershus, Hordaland eller Trøndelag må leietaker være forbruker og utleier være næringsdrivende for at HTU skal kunne ta saken til behandling.

Utvalget ledes av en direktør som må oppfylle vilkårene for å være tingrettsdommer. Kommunal- og moderniseringsdepartementet ansetter direktøren og oppnevner utvalgsmedlemmer etter forslag fra utleier- og leiersiden. HTU har tre kontorer (Oslo, Bergen og Trondheim) og tre utvalg, hver med 16 medlemmer (åtte fra utleiersiden og åtte fra leiersiden). I tillegg var det 28 årsverk ved HTU i 2018, hovedsakelig saksbehandlere. Ved behov, leies også privatpraktiserende advokater inn som meklere. I 2018 ble det inngått rammeavtale om mekling etter avholdt anbudskonkurranse.

4.2.2 Saksbehandling

For å få en sak behandlet for Husleietvistutvalget må det betales kr 1150 (dvs. ett rettsgebyr) dersom klagen settes frem av en utleier eller kr 230 (dvs. 0,2 rettsgebyr) dersom klagen settes frem av en leietaker. Utvalget mottok i 2018 i underkant av 2000 klagesaker.

Husleietvistutvalgets dokumenter skal som hovedregel forkynnes i vanlig brev vedlagt mottakskvittering for utfylling og retur. En klage kan fremsettes skriftlig eller muntlig og må inneholde visse opplysninger, blant annet partenes navn og adresse, en forklaring av hva klagen gjelder og hva klageren krever. Klagen bør også nevne de bevis som ønskes lagt frem og om klageren ønsker mekling. Under saksforberedelsen gir saksbehandlere i Husleietvistutvalget partene veiledning.

I saker hvor det kommer tilsvarende fra innklagede, får partene tilbud om mekling. Mekling gjennomføres ved at partene møter personlig og får bistand av en profesjonell mekler som enten er en tvisteløser ansatt i HTU eller en privatpraktiserende advokat godkjent som mekler.

Dersom mekling er uaktuelt eller ikke fører frem, sørger saksleder for at det blir innhentet tilstrekkelige opplysninger før saken behandles av utvalget. Bevisføringen skal som hovedregel være skriftlig, men det kan også kalles inn til muntlige forklaringer og befaring. I saker om oppsigelse av husleieavtale skal partene alltid ha anledning til å uttale seg muntlig i et felles møte, eventuelt avholdt som telefonmøte, videokonferanse eller lignende. Partene skal også gis mulighet til å være tilstede dersom det føres muntlige bevis for utvalget eller det

gjennomføres en befaringsundersøkelse. Husleietvistutvalget avgjør tvisten på bakgrunn av de opplysninger som har fremkommet under saksforberedelsen.

Dersom partene velger bort mekling eller ikke kommer til enighet, må vedtak treffes innen 90 dager etter at saken er tilstrekkelig opplyst. Vedtak treffes av en nøytral saksleder som oppfyller vilkårene for å være tingrettsdommer samt et utvalgsmedlem fra leiersiden og ett medlem fra utleiersiden. De samme habilitetskravene som stilles til dommere stilles også til utvalgsmedlemmene. Vedtak kan ikke påklages, men kan bringes inn for tingretten. Dersom saken ikke bringes inn for tingretten, har avgjørelsen samme virkning som en dom. Det vil si at avgjørelsen er rettskraftig og kan tvangsfullbyrdes gjennom namsapparatet. Dersom partene inngår forlik, vil forliket ha de samme virkningene som en rettskraftig dom.

4.3 Finansklagenemnda

4.3.1 Saksområde og organisering

Finansklagenemnda (Finkn) er en sammenslutning av seks nemnder som behandler klager mot blant annet banker, forsikringsselskap og inkassoselskap. Finkn er opprettet etter avtale mellom organisasjoner som representerer næringslivet og Forbrukerrådet og er godkjent klageorgan etter finansavtaleloven § 4 og godkjenningsloven § 3. Finkn finansieres av næringslivet og har et eget styre med det overordnede ansvaret for virksomheten. I nemndene er det totalt 60 medlemmer, inkludert ledere og varamedlemmer. Styret og nemndene består av representanter fra finansnæringslivet og Forbrukerrådet. Nemndene bistås av et sekretariat som har 43 ansatte.

4.3.2 Saksbehandling

Å få en sak behandlet for Finkn er i utgangspunktet gratis. Dersom sekretariatet eller nemndleder treffer avgjørelse i saken koster det kr 200 å få saken behandlet på ny i en av nemndene. Sekretariatet mottok i 2018 ca. 8 300 skriftlige klager.

Saksbehandlingen er skriftlig. Etter anmodning skal sekretariatet bistå med å sette opp en klage. I klagen skal det redegjøres for de grunner klagen bygger på og relevant dokumentasjon. Alle saksdokumenter skal forelegges motparten for uttalelse. Sekretariatet sørger for at saken blir så godt opplyst som mulig og skal bidra til at partene kommer til enighet, herunder fremme forslag til løsning i saken. Sekretariatet kan avvise saken eller treffe realitetsavgjørelser i tvister der det foreligger fast praksis eller prinsipielle avgjørelser i tilsvarende saker.

Dersom saken ikke avsluttes i sekretariatet, behandles saken i en av nemndene. Leder utarbeider utkast til avgjørelse. Saken behandles av leder og like mange representanter fra nærings- og forbrukersiden. Avgjørelsen må gjøres kjent for partene innen 90 dager fra klage og tilsvarende er mottatt. I særlig komplekse saker kan fristen forlenges.

Avgjørelsene er veiledende. Dersom et foretak ikke ønsker å følge avgjørelsen må de gi en begrunnelse for dette innen 21 dager. Finansforetak også dekke forbrukerens advokatkostnader ved en eventuell behandling av saken i tingretten, jf. finansforetaksloven § 16-3 annet ledd.

5 Saksbehandlingsprosessen

5.1 Innledning

Regjeringens beslutning om å samle Forbrukerrådet og Sekretariatet for Markedsrådet og Forbrukerklageutvalget sin behandling av forbrukerklager i Forbrukertilsynet skyldes blant annet ønske om en mer sammenhengende og effektiv saksflyt, med mindre dobbeltarbeid. Saksbehandlingsprosessen er regulert i lov om godkjenning av klageorganer i forbrukersaker (godkjenningsloven) og forbrukerklageloven med tilhørende forskrifter. I denne delen drøftes nærmere hvordan saksbehandlingen bør reguleres når de ulike stadiene i prosessen samles i Forbrukertilsynet.

5.2 Gjeldende rett og praksis

Forbrukerrådets behandling av forbrukerklager er regulert i godkjenningsloven og forskrift til godkjenningsloven. Forbrukerrådet behandler de fleste saker mellom næringsdrivende og forbrukere der det ikke er opprettet en egen bransjenemnd. I tillegg mekler Forbrukerrådet i saker mellom to forbrukere ved kjøp av ting, men ikke ved kjøp av tjenester eller fast eiendom. Etter at klagen er mottatt, vurderer rådet først om saken bør avvises, jf. godkjenningsloven § 14. Klagen kan blant annet avvises dersom klageren ikke har forsøkt å løse saken direkte med motparten eller klagen åpenbart ikke vil føre frem.

Dersom klagen tas til behandling, skal Forbrukerrådet informere partene om de prinsipper som saksbehandlingen er basert på og at rådet mekler som et nøytralt og partsuavhengig organ. Saksbehandlingen er skriftlig og skal foregå innenfor rammen av gjeldende rett, jf. forskriften § 6 første og annet ledd. Rådet skal sende all informasjon i saken til partene for kommentarer, jf. godkjenningsloven § 15 og forskriften § 6 tredje ledd. Er det behov for en sakkyndig vurdering, skal Forbrukerrådet anbefale at partene innhenter dette, jf. forskriften § 6 tredje ledd. Forbrukerrådet skal gjennom veiledning og rådgivning søke å finne frem til løsninger som partene kan godta. Rådet kan på ethvert trinn i saksbehandlingen fremme forslag til løsning av tvisten, jf. forskriften § 6 fjerde ledd.

Saken skal som regel avsluttes innen 90 dager etter at Forbrukerrådet har mottatt alle nødvendige dokumenter fra begge parter, jf. godkjenningsloven § 16 første ledd. Partene skal informeres skriftlig om resultatet og begrunnelsen, jf. godkjenningsloven § 16 annet ledd. Partene skal orienteres om adgangen til å få behandlet saken for Forbrukerklageutvalget, jf. godkjenningsloven § 24 og forskriften § 6 femte ledd. For å få saken behandlet av Forbrukerklageutvalget må det fremsettes en skriftlig klage til Forbrukerrådet. Klagen skal blant annet inneholde partenes navn og adresse, hva saken gjelder samt krav, påstand og påstandsgrunnlag, jf. forbrukerklageloven § 4 og forskrift til forbrukerklageloven § 7. Forbrukerrådet sender sakens dokumenter til Forbrukerklageutvalget. Klagen må fremsettes innen én måned fra partene er underrettet om at rådet har avsluttet saken, jf. forbrukerklageloven § 4.

I saker mellom forbrukere i Norge og næringsdrivende fra andre EØS-land, skal Forbrukerrådet bistå forbrukeren med å få kontakt med et klageorgan i det EØS-landet der den næringsdrivende holder til, jf. godkjenningsloven § 25. Forbrukerrådet bistår også forbrukere fra andre EØS-land med å klage til norske klageorgan. I tillegg er Forbrukerrådet kontaktpunkt etter forordning om nettbasert tvisteløsning i forbrukersaker, jf. godkjenningsloven § 28. Dette innebærer at Forbrukerrådet skal bistå forbrukere og næringsdrivende i å bruke den nettbaserte plattformen for ehandelsklager over landegrensene i EØS-området som EU-kommisjonen har laget.

I 2018 mottok Forbrukerrådet totalt 9031 skriftlige forbrukerklager og meklet i 7714 av klagen. 30 prosent av sakene som ble behandlet i 2018 endte med minnelig løsning mellom partene. Den gjennomsnittlige saksbehandlingstiden fra klageskjema ble mottatt av Forbrukerrådet til avslutningsbrev ble sendt til partene var 112 dager. Noe av årsaken til den lange saksbehandlingstiden er omstillingen i 2017 da Forbrukerrådet gikk fra å ha ti regionskontorer til tre større enheter, samtidig som rådet skulle behandle flere saker. Forbrukerrådet har iverksatt tiltak for å få redusert tidsbruken. I 2018 var meklingstiden, det vil si tiden fra innklagede fikk anledning til å uttale seg i saken til den avsluttes, på 28 dager.

Sekretariatets og Forbrukerklageutvalgets saksbehandling reguleres av forbrukerklageloven og forskrift til forbrukerklageloven. Loven nevner ikke sekretariatet eksplisitt, men i praksis utfører sekretariatet en rekke oppgaver på vegne av utvalget. I den videre fremstillingen av gjeldende rett og praksis, skilles det mellom de oppgavene som i praksis utføres av sekretariatet og de oppgavene som utføres av selve utvalget.

Etter å ha mottatt saksdokumentene fra Forbrukerrådet, vurderer sekretariatet først om klagen skal avvises, jf. forbrukerklageloven § 5. Klagen kan blant annet avvises dersom klagefristen på én måned er oversittet eller tvisten står mellom to næringsdrivende. Et avvisningsvedtak treffes av lederen eller nestlederen i Forbrukerklageutvalget, jf. forskriften § 3.

Deretter forkynner sekretariatet klagen for den andre parten. Sekretariatet kan be om ytterligere dokumentasjon og sakkyndige uttalelser, jf. forbrukerklageloven § 6 første ledd. Partene skal gjøres kjent med uttalelser og dokumentasjon fra den andre parten, jf. forskriften § 10. Sekretariatet setter frist for sluttbemerkninger, jf. forbrukerklageloven § 6 annet ledd. Sekretariatet skal også gi partene beskjed om når alle relevante opplysninger anses mottatt og saken tas opp til avgjørelse.

Omtrent hver uke møtes tre av Forbrukerutvalgets medlemmer for behandling av saker. Av disse tre er det en leder eller nestleder, ett medlem som har særlig innsikt i forbrukernes interesser og ett medlem som har særlig innsikt i næringsdrivendes interesser. Sekretariatets saksbehandlere deltar også i disse møtene. Partene eller deres representanter møter ikke. I forkant av møtet har de tre medlemmene i utvalget mottatt sakens papirer og sekretariatets utkast til vedtak. Utvalget avgjør saken på bakgrunn av det skriftlige materialet som foreligger og er bundet av partenes krav, påstander og påstandsgrunnlag, jf. forskriften § 8 og forbrukerklageloven § 6 annet ledd. Det føres protokoll over disse møtene.

Forbrukerklageutvalget treffer et begrunnet skriftlig vedtak som forkynnes for partene, jf. forbrukerklageloven § 7. Partene gjøres kjent med vedtakets virkning og adgangen til å bringe vedtaket inn for tingretten. Saken skal som regel avsluttes innen 90 dager etter at Forbrukerklageutvalget har mottatt alle nødvendige dokumenter fra begge parter. Dersom vedtaket ikke bringes inn for tingretten, har vedtaket virkning som rettskraftig dom. Det vil blant annet si at vedtaket kan tvangsfullbyrdes gjennom namsapparatet.

I 2018 behandlet sekretariatet 1408 saker. Den gjennomsnittlige saksbehandlingstiden var på 138 dager fra saken ble mottatt til saken ble avsluttet. Behandlingstiden fra Forbrukerklageutvalget fikk inn den fullstendige klagesaken til avslutning av saken var på rundt 60 dager.

For mer om Forbrukerrådets, sekretariatets og Forbrukerklageutvalgets behandling av forbrukerklager, vises det til Prop. 32 L (2015-2016) lov om klageorganer for forbrukersaker og Prop. 145 L (2015-2016) lov om Forbrukerklageutvalget.

5.3 NOU 2010: 11 Nemndsbehandling av forbrukertvister

Utvalget i NOU 2010: 11, som ble ledet av Liv Synnøve Taraldsrud, gjorde en grundig vurdering av den utenrettslige behandlingen av forbrukerklager. Et enstemmig utvalg bestående av representanter blant annet fra Forbrukerrådet, Forbrukerombudet og Forbrukertvistutvalget samt næringslivet konkluderte med at saksbehandlingen i Forbrukerrådet og Forbrukertvistutvalget var for lang. På det tidspunktet tok det ca. åtte måneder fra en sak ble fremmet for Forbrukerrådet til den var ferdig behandlet i Forbrukertvistutvalget.⁷ Det ble påpekt at noe av årsaken til dette var en dobbeltbehandling i saksforberedelsen som gjøres av Forbrukerrådet og Forbrukertvistutvalget.

5.4 Departementets vurderinger og forslag

Det utenrettslige klagebehandlingssystemet skal være et raskt og billig alternativ til den alminnelige domstolsprosessen som begynner i forliksrådene. Det er samtidig viktig at det treffes kvalitativt gode avgjørelser som legger korrekt faktum til grunn.

Den gjennomsnittlige saksbehandlingstiden fra klage sendes til Forbrukerrådet til saken avsluttes i Forbrukerklageutvalget er i dag 250 dager eller over 8 måneder. Til sammenligning har tingrettene en gjennomsnittlig saksbehandlingstid på 5 måneder,⁸ forliksrådene 3 måneder og Husleietvistutvalget 3 måneder.⁹ Saksbehandlingstiden i bransjenemndene varierer, men den totale saksbehandlingstiden skal som hovedregel ikke være mer enn 3 måneder fra saken er opplyst til avgjørelse er truffet.

Etter departementets vurdering leverer Forbrukerrådet et bra meklingstilbud og Forbrukerklageutvalget avgjørelser av god kvalitet. Gjennom Forbrukerrådets mekling kommer partene til enighet i ca. 30 prosent av sakene. Dette sparer partene for tid og frustrasjon, samtidig som det avlastar det ordinære rettssystemet for rettsaker.

Departementet mener imidlertid, i likhet med Taraldsrudutvalget, at en gjennomsnittlig saksbehandlingstid på over åtte måneder fra en sak kommer inn til Forbrukerrådet til avgjørelse er truffet i Forbrukerklageutvalget, er for lenge. Det er flere årsaker til den lange saksbehandlingstiden. En av årsakene er økningen i antall saker uten at saksbehandlingsressursene har økt tilsvarende. I 2010 meklet Forbrukerrådet i 3248 saker, mens i 2018 meklet Forbrukerrådet i 7741 saker. Omorganiseringen av Forbrukerrådet i 2017 har også bidratt til å forlenge saksbehandlingstiden i en overgangsperiode.

Departementet er også enig i Taraldsrudutvalget sin vurdering om at det å samle meklingen i forbrukersaker og saksforberedelsen for Forbrukerklageutvalget i ett organ, kan føre til en effektivitetsgevinst. Som vist i punkt 5.2 foretar Forbrukerrådet og sekretariatet mange av de samme undersøkelsene og vurderingene. Det kan i noen tilfeller være nødvendig at flere saksbehandlere er involvert i en og samme sak for å kvalitetssikre arbeidet. Det kan også være hensiktsmessig at saksbehandlere, som i dag, spesialisere seg på visse oppgaver innenfor klagebehandlingen, eksempelvis skrive utkast til vedtak for Forbrukerklageutvalget eller mekle mellom partene. Etter departementets vurderinger er det imidlertid rom for at dagens

⁷ Punkt 8.4

⁸ Se Domstolsadministrasjonens årsrapport for 2017:

<https://www.domstol.no/no/domstoladministrasjonen/publikasjoner/arsrapport/nokkeltall2017/#behandlinstidtingrett>

⁹ Se Husleietvistutvalgets årsrapport for 2018 side 12:

[https://www.htu.no/kunder/htu/htumm.nsf/lupgraphics/Arssrapport_2018.pdf/\\$file/Arssrapport_2018.pdf](https://www.htu.no/kunder/htu/htumm.nsf/lupgraphics/Arssrapport_2018.pdf/$file/Arssrapport_2018.pdf)

saksbehandlingsprosess kan effektiviseres uten at dette går på bekostning av kvaliteten på avgjørelsene eller en reduksjon i andelen saker som løses i minnelighet. Det vil imidlertid ikke være hensiktsmessig å detaljregulere en mest mulig effektiv prosess. Her er det viktig at Forbrukertilsynet gis en fleksibilitet slik at det kan vurdere hvordan dette best bør løses. Departementet vil følgelig ikke foreslå mer detaljert regulering enn det som gjelder i dag.

I dag reguleres Forbrukerrådets mekling og sekretariatets saksforberedelse i to lover og to forskrifter. For å se saksgangen mer i sammenheng og sikre en mer sømløs prosess i Forbrukertilsynet, foreslår departementet at meklingen, saksforberedelsen og behandlingen i Forbrukerklageutvalget reguleres i én lov og én forskrift. Forslaget er i stor grad en samordning av bestemmelser i to regelsett og videreføring av gjeldende rett. Enkelte materielle endringer foreslås, og de drøftes i punktene nedenfor.

Bestemmelsene som regulerer Forbrukertilsynets behandling av forbrukerklager over landegrensene i EØS-området, foreslås ikke overført til den nye forbrukerklageloven, se høringsnotatet punkt 11.3.1.

6 Saksbehandlingsfrister, herunder en eller to prosesser

6.1 Innledning

Direktivet om alternativ tvisteløsning er inntatt i EØS-avtalen og dette innebærer at Norge må ha et tilnærmet heldekkende klagebehandlingstilbud som oppfyller kravene i direktivet. Ved gjennomføringen av direktivet valgte Norge en løsning der både Forbrukerrådets mekling og Forbrukertvistvalgets avgjørelser skulle overholde kravene i direktivet og ha hver sin 90-dagers saksbehandlingsfrist. I det følgende gjennomgås direktivkravene samt gjeldende rett, før det drøftes om andre løsninger for gjennomføring av direktivet kan være mer hensiktsmessig når nå meklingen og saksforberedelsen for Forbrukerklageutvalget skal samles i ett organ.

6.2 Direktivet om alternativ tvisteløsning og gjeldende rett

I henhold til direktivet skal medlemslandene ha et tilnærmet heldekkende klagebehandlingstilbud for forbrukere, jf. artikkel 5 punkt 1. Ifølge direktivet er tilbud om mekling mellom partene tilstrekkelig for å oppfylle direktivets krav om et heldekkende klagebehandlingstilbud, jf. artikkel 2 punkt 1.

Direktivets minimumskrav er gjennomført i norsk rett gjennom godkjenningsloven. I henhold til denne loven mekler Forbrukerrådet i de fleste forbrukerklager som ikke omfattes av en bransjenemnd. Norge har i tillegg valgt at Forbrukerklageutvalget skal oppfylle kravene i direktivet om alternativ tvisteløsning, selv om dette ikke er påkrevd. Både Forbrukerrådet og Forbrukerklageutvalget er meldt inn til EU-kommisjonen som organer som faller inn under og oppfyller kravene i direktivet. Direktivet stiller krav om at resultatet av klagebehandlingen skal være klart innen 90 dager etter at klageorganet har mottatt den fullstendige klagesaken. I svært komplekse saker kan fristen forlenges. Dette innebærer at både Forbrukerrådet og Forbrukerklageutvalget i dag har hver sin frist på 90 dager til å avslutte saken. For Forbrukerrådet regnes fristen fra rådet har mottatt alle relevante dokumenter i saken og for Forbrukerklageutvalget regnes de 90 dagene fra fristen for sluttbemerkninger. Som i direktivet kan fristen forlenges i særlig komplekse saker i begge organer, jf. godkjenningsloven § 16 og forbrukerklageloven § 6.

6.3 Departementets vurderinger og forslag

Når mekling og forberedelse av saker for Forbrukerklageutvalget samles i ett og samme organ, og det legges opp til en mer sammenhengende prosess, kan det stilles spørsmål ved om dagens saksbehandlingsfrister bør opprettholdes. Departementet har vurdert tre ulike løsninger. En løsning kan være å opprettholde dagens løsning med to 90-dagersfrister: én frist for meklingsprosessen fra Forbrukertilsynet har fått de relevante dokumentene til tilsynet avslutter meklingen med et brev til partene, og én frist som løper etter at saken er klaget inn for Forbrukerklageutvalget og de relevante dokumentene er kommet inn og til saken er avsluttet av utvalget. En annen løsning kan være å ha en 90-dagersfrist for hele prosessen, fra de relevante dokumentene er kommet inn til Forbrukertilsynet til saken er avsluttet i Forbrukerklageutvalget. En tredje løsning kan være å kun ha en 90-dagersfrist for meklingen i Forbrukertilsynet og ingen lovbestemt frist for behandlingen i Forbrukerklageutvalget.

En 90-dagersfrist for hele prosessen kan være en fordel for partene, men det er ikke nødvendigvis tilfellet. Som regel er det i partenes interesse å bli raskt ferdig med saken. Samtidig vil økt tidspress kunne føre til at meklingen ikke blir like grundig som i dag og at antall saker som blir løst i minnelighet går ned. Dette kan resultere i flere saker for Forbrukerklageutvalget og domstolene, noe som er kostnadskrevenende både for partene og det offentlige. Prosessen vil da også ta lengre tid. Økt tidspress kan også få betydning for kvaliteten på vedtakene som treffes i Forbrukerklageutvalget. Hastverk kan gjøre at det juridiske eller det faktiske grunnlaget for avgjørelsen blir uriktig. Det er i dag utfordrende for Forbrukerrådet og Forbrukerklageutvalget å overholde 90-dagersfristen, og selv om den nye prosessen innebærer en effektivisering, vil det etter departementets vurdering neppe innebære en halvering av saksbehandlingstiden, med mindre kvaliteten i arbeidet reduseres.

Å ha to 90-dagersfrister, som i dag, gjør at Forbrukertilsynet vil ha tid til å hjelpe partene med å finne løsninger. Det vil også gi tilstrekkelig tid til å forberede sakene godt før de behandles av Forbrukerklageutvalget. Både Forbrukertilsynet og Forbrukerklageutvalget vil fortsatt kunne meldes inn som klageorgan som oppfyller kravene i direktiv om alternativ tvisteløsning.

Dette vil imidlertid innebære at man opprettholder skillet mellom de to prosessene og at alle kravene som direktivet stiller må oppfylles av begge organer. Eksempelvis må forbrukeren informeres to ganger om retten til å bli representert av advokat i en og samme sak. Dette kan gi en mindre effektiv klagebehandling.

Det siste alternativet er kun å ha en 90-dagers frist for meklingen i Forbrukertilsynet, mens det ikke lovfestes noen frist for behandlingen i Forbrukerklageutvalget. Det er tilstrekkelig at Forbrukertilsynets mekling overholder direktivkravene, herunder saksbehandlingsfristen på 90-dager, for at det norske utenrettslige tvisteløsningssystemet for forbrukersaker skal være i tråd med direktivet, jf. høringsnotatet punkt 2. I Danmark, som har et lignende klagesystem som Norge ved at det mekles før saken eventuelt behandles av Forbrukerklagenævnet, gjelder 90-dagersfristen kun for meklingen og ikke behandlingen i Forbrukerklagenævnet, jf. lov om alternativ tvisteløsning i forbindelse med forbrugerklager § 18. Forbrukerklagenævnet er derfor ikke meldt inn til EU-kommisjonen som et organ som oppfyller direktivet. For mer informasjon om de nordiske landenes behandling av forbrukerklager, se høringsnotatet punkt 3.

Etter departementets vurdering bør 90-dagersfristen kun gjelde for meklingen i Forbrukertilsynet og ikke behandlingen i Forbrukerklageutvalget. Å ha en 90-dagersfrist for hele prosessen vil kunne få utilsiktede konsekvenser, som for eksempel at færre saker løses under mekling. Det kan også gi dårligere kvalitet på avgjørelsene i Forbrukerklageutvalget.

To 90-dagersfrister, som i dag, vil innebære at dagens skille mellom de to prosessene opprettholdes. Dette kan gjøre det vanskeligere å ta fornuftige effektiviseringsgrep som reduserer den totale saksbehandlingstiden.

Departementet er ikke bekymret for at saksbehandlingstiden vil øke ved å fjerne den lovbestemte fristen for Forbrukerklageutvalget. Dagens saksbehandlingsfrister er romslige, og har ikke medført en reduksjon i saksbehandlingstiden sammenlignet med situasjonen før 90-dagersfristen for Forbrukerrådet og Forbrukerklageutvalget ble innført i 2016-17, jf. høringsnotatet punkt 5. Forbrukertilsynets 90-dagersfrist som foreslås fastsatt i lov, bør uansett suppleres av saksbehandlingsfrister for hele prosessen fra klage mottas av tilsynet til Forbrukerklageutvalget treffer vedtak. Disse fristene bør departementet fastsette i tildelingsbrevet, i dialog med Forbrukertilsynet. Fristene bør være kortere enn de kravene loven stiller i dag, men ikke kortere enn at man får løst forbrukerklagene på en god måte.

Se lovforslaget § 12.

7 Organisasjon og uavhengighet mv.

7.1 Innledning

Forbrukertilsynets virksomhet er i dag regulert i markedsføringsloven. Når meklingen av forbrukersaker og saksforberedelsen for Forbrukerklageutvalget overføres til Forbrukertilsynet, vil tilsynet få nye oppgaver som i dag er regulert i blant annet godkjenningsloven og forbrukerklageloven. Ved å samle tilsynsvirksomheten og klagebehandlingen i ett organ oppstår det spørsmål om det bør være et organisatorisk skille mellom de to oppgavene og om dette bør lovreguleres. Det oppstår også spørsmål rundt departementets mulighet til å gi instruks på de to områdene, som i dag er ulikt regulert. I denne delen drøftes hvordan den nye organisasjonen og dens uavhengighet bør reguleres.

7.2 Gjeldende rett mv.

Forbrukertilsynet er et faglig uavhengig forvaltningsorgan som er administrativt underordnet departementet, jf. markedsføringsloven § 32. Departementet kan ikke styre tilsynets utøvelse av myndighet i enkeltsaker eller lovtolkning, og behandler ikke klager på tilsynets vedtak. Forbrukertilsynet styres av en direktør som åremålsbesikkes av Kongen for en periode på seks år, med mulighet for gjenoppnevning, jf. § 33.

Forbrukerrådets virksomhet er delvis regulert av vedtekter, delvis regulert av godkjenningsloven. Etter vedtektene § 3 er Forbrukerrådet et forvaltningsorgan med særskilte, fullmakter, underlagt bestemmelsene som gjelder for slike organer og føringer gitt i tildelingsbrev og øvrig styringsdialog.¹⁰ I arbeidet med interessepolitiske saker har Forbrukerrådet en fri og uavhengig stilling. Forbrukerrådet har et eget styre som har det overordnede ansvaret for virksomheten, jf. vedtektene § 5. Rådet ledes av en direktør som ansettes på åremål, med mulighet for gjenoppnevning, jf. § 6.

Forbrukerrådets meklingsoppgaver reguleres av godkjenningsloven og er ikke en del av det interessepolitiske arbeidet. Godkjenningsloven har ingen bestemmelser om faglig uavhengighet fra departementet, tilsvarende det som gjelder for Forbrukertilsynet.

¹⁰ Vedtektene er tilgjengelig på Forbrukerrådets hjemmesider: <https://www.forbrukerradet.no/side/vedtekter-for-forbrukerradet/>

Forbrukerklageutvalget reguleres av forbrukerklageloven. Utvalget er et faglig uavhengig forvaltningsorgan som ikke kan instrueres om behandlingen av enkeltsaker eller øvrig faglig virksomhet, jf. forbrukerklageloven § 2. Vedtak kan ikke påklages, men må eventuelt bringes inn for domstolene, jf. § 7. Utvalget skal bestå av leder og så mange nestledere og øvrige medlemmer som til enhver tid er nødvendig, jf. § 2. Utvalget har i dag totalt 19 medlemmer. Hver sak behandles av tre medlemmer, hvorav en leder og to medlemmer med særlig innsikt i henholdsvis forbrukernes eller næringsdrivendes interesser. Utvalget har ingen egne ansatte, men bistås av Sekretariatet for Markedsrådet og Forbrukerklageutvalget som forbereder saker, kaller inn til møter, skriver utkast til vedtak med mer. I forskrift til forbrukerklageloven fremgår det at sekretariatet ledes av en direktør som ansettes av departementet, jf. § 5.

7.3 Departementets vurderinger og forslag

7.3.1 Organisasjon

Det kan stilles spørsmål ved om det er behov for et organisatorisk skille mellom tilsynsvirksomheten og behandlingen av forbrukerklager i det utvidede Forbrukertilsynet. Dette kan være viktig for å sikre at ikke fortrolig informasjon gitt som ledd i tilsynsvirksomheten brukes ved meklings i enkeltsaker eller motsatt. Et organisatorisk skille kan også gi partene større tillitt til at de får en ny og grundig vurdering av saken dersom et spørsmål som tidligere har vært vurdert av Forbrukerklageutvalget, og dermed forberedt av tilsynet, skal vurderes om er i strid med markedsføringsloven.

I Danmark, Finland og Sverige, der tilsynsvirksomheten lenge har vært organisert som en del av en større organisasjon med flere ulike oppgaver, er tilsynsvirksomheten organisert inn under et eget forbrukerombud, se punkt 3. I Danmark er Forbrukerombudsmanden en uavhengig myndighet med en egen leder. Ombudet ligger imidlertid administrativt til Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen og alle som jobber for ombudet er ansatt der. I Sverige er Konsumentombudet organisert som en avdeling i Konsumentverket og direktøren for Konsumentverket er også Konsumentombudsmann.

Etter departementets vurdering er det ikke aktuelt å organisere tilsynsvirksomheten som et eget forbrukerombud. Før 2018 het Forbrukertilsynet Forbrukerombudet. Endringen ble begrunnet med at Forbrukerombudet ikke var et ombud, men et tilsyn og at dette burde gjenspeiles i navnet.¹¹ Etter departementets vurdering bør også Forbrukertilsynet ha én felles leder for hele virksomheten, inkludert behandlingen av enkeltsaker og tilsynsvirksomheten.

Når det gjelder tilgang til fortrolig informasjon som er gitt i forbindelse med en sak, vil forvaltningslovens regler om taushetsplikt ivareta partenes interesse i at slik informasjon ikke deles mellom de to områdene. Etter forvaltningsloven § 13 har enhver som utfører arbeid for et forvaltningsorgan plikt til at andre ikke får adgang eller kjennskap til det vedkommende får vite om noens personlige forhold eller forretningshemmeligheter. Denne informasjonen kan kun deles med kolleger i den grad de brukes for å oppnå det formålet de er innhentet for, jf. § 13 b. Etter departementets vurdering stenger dette for deling av taushetsbelagt informasjon mellom de to områdene.

Forvaltningsloven har også regler som skal sikre at allmennheten har tillitt til at saksbehandlere ikke har særlige interesser i sakens utfall. Etter forvaltningsloven § 6 er offentlige ansatte inhabile når det foreligger særegne forhold som er egnet til å svekke tillitten

¹¹ For nærmere begrunnelse for navneendringen, se Prop. 93 L (2016-2017) punkt 4.3

til vedkommendes upartiskhet. Det stilles relativt strenge krav for at ansatte skal anses å ha interesser i et bestemt utfall og forvaltningsloven stenger derfor ikke for at samme person som har truffet et enkeltvedtak også kan ta standpunkt til spørsmål om omgjøring eller treffe et nytt vedtak.¹² Etter departementets vurdering vil derfor en saksbehandler som behandlet en tilsynssak etter markedsføringsloven neppe være inhabil etter forvaltningslovens bestemmelser, dersom vedkommende senere skal vurdere tilsvarende spørsmål mot den samme næringsdrivende i en sak som skal forberedes for Forbrukerklageutvalget. Samtidig vil dette kunne svekke næringsdrivendes tillitt til meklingen, kanskje særlig dersom tilsynssaken endte med et betydelig overtredelsesgebyr, men dette må vurderes fra sak til sak.

Etter departementets vurdering er det verken nødvendig eller ønskelig å lovfeste et organisatorisk skille mellom disse oppgavene. Hvordan dette best løses bør i utgangspunktet overlates til tilsynet og de føringer departementet gir i tildelingsbrev og øvrig styringsdialog. Mulige tiltak kan her være et organisatorisk skille mellom tilsynsvirksomheten og den del av virksomheten som behandler forbrukerklager. Det kan også vurderes om tilsynets meklingsvirksomhet bør operere under et eget navn, slik de gjør i Danmark. Meklingstjenesten er der en del av Nævnenes hus, men i all kommunikasjon med forbrukerne brukes navnet Center for Klageløsning. Det kan også trekkes paralleller til Forbruker Europa som er en egen enhet i avdelingen for tvisteløsning i Forbrukerrådet, men som opererer med eget navn og logo.

Et annet spørsmål er om det i lov bør gis en samlet oversikt over hvilke oppgaver Forbrukertilsynet har. Tidligere var det en liste over oppgaver Datatilsynet hadde i § 42 i personopplysningsloven av 2000. Denne er ikke videreført i den nye personopplysningsloven fra 2018. Finanstilsynet har en egen lov som regulerer tilsynsvirksomheten, finanstilsynsloven. Det er også vedtatt en egen lov om statlig tilsyn med helse- og omsorgstjenester, men denne er ikke trådt i kraft. For andre tilsyn og direktorat er hovedregelen at det ikke er en egen lov om uttømmende definerer hvilke oppgaver myndigheten har. Dette gjelder blant annet Nasjonal kommunikasjonsmyndighet, Mattilsynet, Miljødirektoratet og Medietilsynet. Tilsvarende gjelder også for Forbrukertilsynet som fører tilsyn blant annet med forbrukervernreglene i markedsføringsloven, angrerettloven, finansavtaleloven, forskrift om alternativ behandling av sykdom, tidspartloven, pakkereiseloven med mer. Informasjon om hva Forbrukertilsynet gjør, og hvilke oppgaver tilsynet har, fremgår av tilsynets hjemmesider: <https://www.forbrukertilsynet.no/om-forbrukertilsynet>.

Etter departementets vurdering er det ikke hensiktsmessig å lage en egen lov som skal gi en fullstendig oversikt over Forbrukertilsynets oppgaver. Dette vil ikke gi den fleksibiliteten som er nødvendig, særlig på forbrukerfeltet der det jevnlig kommer regler fra EU som gir nasjonale myndigheter nye oppgaver. Et alternativ kan være å ha en helhetlig oversikt over Forbrukertilsynets viktigste arbeidsoppgaver i markedsføringsloven, eksempelvis ved å ta inn en eller flere bestemmelser om at tilsynet også skal mekle mellom forbrukere og næringsdrivende og forberede saker for Forbrukerklageutvalget. Etter departementets vurdering er heller ikke dette tilrådelig. Ved å ta inn regler om mekling og saksforberedelse for Forbrukerklageutvalget, kan det skape tvil om også tilsynets kompetanse etter markedsføringsloven kan brukes i dette arbeidet. For eksempel om næringsdrivende har en opplysningsplikt etter markedsføringslovens regler i en meklingssak. Departementet foreslår derfor at de to områdene reguleres i separate lover, som i dag. For å ivareta næringsdrivende,

¹² Se Woxholts Forvaltningsloven med kommentarer s. 172

forbrukere og allmennhetens behov for informasjon må Forbrukertilsynet, som en del av sin alminnelige veiledningsplikt, gi informasjon om hvilke oppgaver de har på sine hjemmesider.

7.3.2 Uavhengighet

Etter departementets vurdering er uavhengigheten til Forbrukerklageutvalget og Forbrukertilsynets tilsynsvirksomhet tilstrekkelig regulert i henholdsvis forbrukerklageloven og markedsføringsloven. Forberedelsen av saker til Forbrukerklageutvalget må sies å være omfattet av bestemmelsen om Forbrukerklageutvalgets uavhengighet. Denne virksomheten er derfor uavhengig fra departementets styring når det gjelder faglige spørsmål.

Når det gjelder Forbrukerrådets mekling, er det i dag ingen lovbestemt faglig uavhengighet, tilsvarende den som gjelder for Forbrukerklageutvalget og Forbrukertilsynets tilsynsvirksomheten. Etter departementets vurdering er det ingen grunn til at departementet skal kunne gi føringer på de faglige vurderingene av enkeltsaker. Departementet foreslår derfor at Forbrukertilsynet gis samme faglige uavhengighet i meklingen og forberedelsen av saker for Forbrukerklageutvalget som Forbrukerklageutvalget har i dag, se forslag til ny lov §§ 2 og 3.

8 Utvidelse av saksområdet

8.1 Innledning

Det har kommet innspill om behov for regelverksendringer som ikke har sin bakgrunn i omorganiseringen. Et av innspillene har gått på behovet for at forbrukere skal få et tilbud om mekling og nemndsbehandling i flere sakstyper. Denne problemstillingen drøftes i det følgende.

8.2 Gjeldende rett

8.2.1 Generelt om saksområdet til Forbrukerrådet og Forbrukerklageutvalget

I dag mekler Forbrukerrådet i alle saker som kan bringes inn for Forbrukerklageutvalget. I tillegg mekler rådet i de fleste andre forbrukersaker som ikke faller inn under virkeområdet til et annet innmeldt klageorgan, jf. lov om godkjenning av klageorganer for forbrukersaker (godkjenningsloven) § 23.

Forbrukerklageutvalget behandler klager på kjøp av ting og håndverkertjenester samt avtaler etter angrerettloven, jf. forbrukerklageloven § 1. Mens klager på håndverkertjenester og avtaler etter angrerettloven forutsetter at forbrukeren har handlet med en næringsdrivende, behandler Forbrukerklageutvalget også klagesaker som gjelder kjøp av ting mellom forbrukere. Utvalget kan også behandle prinsipielle saker mellom en forbruker og en næringsdrivende som har vært meklet i Forbrukerrådet, selv om saken i utgangspunktet er utenfor utvalgets virkeområde. Forbrukerklageutvalget behandler ikke klager på kjøp av fast eiendom eller strøm.

Utenfor virkeområdet til Forbrukerklageutvalget mekler Forbrukerrådet i saker om vare- og tjenestekontrakter mellom næringsdrivende og forbruker, jf. godkjenningsloven § 2 bokstav e. Etter godkjenningsloven § 1 bokstav a til d er kjøp og salg av fast eiendom samt enkelte tjenester unntatt fra Forbrukerrådets mekling.

Utenfor virkeområdet til Forbrukerklageutvalget mekler heller ikke Forbrukerrådet i saker som faller inn under et annet innmeldt klageorgan. Et innmeldt klageorgan er et klageorgan som oppfyller kravene i direktivet om alternativ tvisteløsning og som er meldt inn til EU-kommisjonens liste over slike klageorgan. Det kan enten være godkjent av departementet etter godkjenningsloven § 3 eller være opprettet i eller med hjemmel i lov. Også disse klageorganene må tilfredsstille kravene i direktivet.

For å falle inn under virkeområdet til et innmeldt klageorgan, må både sakstypen og den innklagede være omfattet av klageordningen. Klageorganer som er godkjent etter godkjenningsloven har sitt grunnlag i en avtale mellom representanter for næringsiden og representanter for forbrukersiden, som regel Forbrukerrådet. Næringsdrivende som ikke er en del av en bransjeforening, vil i mange tilfeller heller ikke omfattes av klageorganets virkeområde.

Der saken omfattes både av Forbrukerklageutvalget og et annet innmeldt klageorgan, for eksempel en bransjenemnd, kan forbrukeren velge om vedkommende vil klage saken inn for Forbrukerrådet for mekling, og eventuelt senere inn for Forbrukerklageutvalget, eller til nemnda. Et eksempel på dette er håndverkertjenestesaker. Dersom håndverkeren er tilknyttet en av seks bransjeorganisasjoner som har opprettet Håndverkerklagenemnda i samarbeid med Huseiernes landsforbund, kan forbrukeren velge om vedkommende vil klage saken inn for Forbrukerrådet eller Håndverkerklagenemnda.¹³

8.2.2 Saker som mekles i Forbrukerrådet, men ikke behandles av Forbrukerklageutvalget

Et stort flertall av sakene der Forbrukerrådet mekler, kan bringes inn for Forbrukerklageutvalget dersom partene ikke blir enige. Det er imidlertid en rekke forbrukersaker på ulike tjenesteområder som i utgangspunktet ikke kan bringes inn for Forbrukerklageutvalget. Eksempler på slike tjenester er leasing av bil, treningstimer, frisørtjenester, privatskole, veterinærtjenester og kulturtilbud. Forbrukerklageutvalget kan likevel behandle disse sakene dersom de anses som prinsipielle, dvs. at de reiser spørsmål som gjelder mange forbrukere eller dersom det er særlig behov for rettslig avklaring, jf. forbrukerklageloven § 1 tredje ledd. Siden forbrukerklageloven trådte i kraft i 2017, har Forbrukerklageutvalget realitetsbehandlet fire prinsipielle saker som i utgangspunktet faller utenfor utvalgets virkeområde.

8.2.3 Fast eiendom

Kjøp og leie av bolig er et av de dyreste, mest kompliserte og viktigste avtalene forbrukere inngår. Det er flere ulike klageorganer som er involvert i boligsaker. Husleietvistutvalget behandler saker om leie av bolig. Boligtvistnemnda behandler saker om kjøp av ny bolig eller bolig under oppføring mellom forbruker og en av bedriftene som er medlem av Boligprodusentenes forening. Forbrukerrådet behandler avtaler om kjøp av bolig som ikke er ferdigbygd, dersom saken ikke kan behandles av Boligtvistnemnda. Finansklagenemnda behandler kjøp og salg av brukte boliger mellom private, dersom selger har kjøpt en forsikring som helt eller delvis dekker ansvaret for eventuelle feil eller mangler ved boligen

¹³ For mer informasjon om Håndverkerklagenemnda, se <https://handverkerklagenemnda.no/>

(boligselgerforsikring). I følge Forbrukerrådets beregninger kjøper 9 av 10 boligselgere en slik forsikring.¹⁴

Dette innebærer at innenfor området fast eiendom er det omtrent 10 prosent av bruktboligkjøpene, det vil si omtrent 10 000 boligkjøp, som faller utenfor dagens utenrettslige klage tilbud.

8.2.4 Klager over landegrensene

Etter godkjenningssloven § 6 fjerde ledd skal klageorganer behandle saker mellom næringsdrivende etablert i Norge og forbruker bosatt i Norge eller i andre EØS-stater. Forbrukerrådet tolker denne bestemmelsen antitettisk og mekler derfor ikke i saker mellom næringsdrivende etablert i utlandet og en norsk forbruker. Dersom den næringsdrivende er etablert i et annet land i EØS-området, sendes saken via Forbruker Europa til det landet der den næringsdrivende er etablert. I og med at Forbrukerrådet ikke mekler i disse sakene, kan disse sakene heller ikke bringes inn for Forbrukerklageutvalget, jf. forbrukerklage_loven § 5 annet ledd bokstav b.

8.3 NOU 2010: 11 Nemndsbehandling av forbrukertvister

Utvalget i NOU 2010: 11, som ble ledet av Liv Synnøve Taraldsrud, gjorde en grundig vurdering av om det var behov for å utvide det utenrettslige klagebehandlingstilbudet for forbrukerklager. På bakgrunn av blant annet Forbrukerrådets klagestatistikk og forbrukertilfredshetsundersøkelser, vurderte utvalget at det var behov for klagebehandlingstilbud innenfor følgende områder: fast eiendom, husleie, private utdanningstilbud, TV-tjenester og persontransport.¹⁵ Utvalget foreslo derfor en utvidelse av Forbrukerklageutvalgets virkeområde, slik at utvalget også skulle behandle saker om kjøp og salg av boliger, både bruktbolig, ny bolig og bolig under oppføring. Når det gjelder de andre områdene, som alle var innenfor tjenestesektoren, foreslo utvalget ikke noen utvidelse av det statlige klagebehandlingssystemet. Dette var delvis begrunnet med muligheten for etablering av frivillige selvfinansierte bransjenemnder samt kostnadene ved vesentlige utvidelser av saksområdet for Forbrukerklageutvalget.

8.4 Departementets vurderinger og forslag

Siden Taraldsrudutvalget avga sin utredning i 2010 har det skjedd en vesentlig utvidelse av klage tilbudet. Brukerklagenemnda for elektronisk kommunikasjon er utvidet til også å omfatte klager på TV-tjenester. Det er opprettet en Transportklagenemnd som behandler klager på buss, tog, t-bane, trikk, båt og fly samt pakkereiser. Husleietvistutvalgets virkeområde er utvidet slik at den nå behandler klager fra forbrukere mot næringsdrivende utleiende for hele landet. I tillegg mekler Forbrukerrådet i alle forbrukersaker som ikke behandles av bransjenemndene. Dette gjelder for eksempel klager på drosjetjenester, private utdanningstilbud og kjøp av ny bolig eller bolig under oppføring. Reiser sakene prinsipielle spørsmål eller oppstår det saker som er viktig for større grupper forbrukere, kan saken også behandles av Forbrukertvistutvalget. I bruktboligmarkedet er det anslått at 90 prosent av

¹⁴ Se Forbrukerrådets rapport om eierskifteforsikring og boligkjøperforsikring punkt 6.2.1 (<https://fil.forbrukerradet.no/wp-content/uploads/2017/03/rapport-om-eierskifte-og-boligkjoperforsikringene-og-effektene-i-bolighandelen-forbrukerradet-2016.pdf>)

¹⁵ Se punkt 8.2

boligselgerne kjøper boligselgerforsikring, noen som innebærer at et stort flertall av boligsakene kan behandles av Finansklagenemnda.

Samtidig er det viktige produkter som ikke har et klagetilbud. Dersom selger av bruktbolig ikke har kjøpt forsikring mot mangelskrav, er partene henvist til forliksrådet og de alminnelige domstolene for å få bistand til å løse saken. I Prop. 145 L Lov om Forbrukerklageutvalget punkt 4.1.7.3 drøftet departementet om Forbrukerklageutvalget burde behandle saker om kjøp og salg av fast eiendom. Departementet konkluderte der med ikke å ville foreslå en slik utvidelse på det daværende tidspunkt, hovedsakelig av ressurs hensyn. Samtidig presiserte departementet at det kunne være aktuelt å komme tilbake til spørsmålet ved en senere anledning.

Det er også andre viktige områder som omfattes av Forbrukerrådets meklingsstilbud, men der forbrukeren ikke får noen avgjørelse i Forbrukerklageutvalget. Dette kan dreie seg om alt fra kjøp av nyoppført bolig eller bolig under oppføring, privatskoler og leasing av bil til drosje, hotell og personlig pleie samt trenings- og underholdningstjenester.

Etter departementets vurdering er det viktig at forbrukerne har tilgang på et nøytralt, uavhengig og kompetent klagebehandlingstilbud innenfor de viktigste forbrukermarkedene. Om dette er tilfellet eller ikke beror på en rekke forskjellige faktorer. På boligmarkedet avhenger det av hvor mange som kjøper boligselgerforsikring. Justis- og beredskapsdepartementet har nylig foreslått endringer i avhendingsloven som øker selgers ansvar ved salg av bruktbolig.¹⁶ Dette kan medføre at enda flere boligselgere vil kjøpe boligselgerforsikring. Virkningen er imidlertid usikre, også på grunn av at forsikringspremien antas å øke som følge av en slik ordning. I tillegg har den største leverandøren av slike forsikringer, Protector forsikring ASA, varslet at de vil trekke seg ut av dette markedet.¹⁷

Et annet usikkerhetsmoment er endringer i forbruksmønstre og utviklingen av nye tjenester. Et eksempel er endringen fra kjøp til leie. Det er en rekke forskjellige varer som forbrukere tidligere kjøpte, men nå i stedet leier. Dette inkluderer blant annet leie og leasing av bil samt streaming av film og musikk. Dette innebærer at forbruket endres fra avtaler som er omfattet av nemndsystemet til avtaler som kun er omfattet av Forbrukerrådets meklingsstilbud. Det oppstår også jevnlig nye tjenester som kun er omfattet av Forbrukerrådets meklingsstilbud, eksempelvis datingtjenester og sosiale medier. I tillegg bidrar fremveksten av delingsøkonomien til at forbrukere i større grad kjøper tjenester fra hverandre. Slike saker er verken omfattet av Forbrukerklageutvalgets eller Forbrukerrådets klagebehandlingstilbud. I NOU 2017: 4 Delingsøkonomien – muligheter og utfordringer punkt 6.7 anbefalte utvalget at meklings-tjenesten til Forbrukerrådet burde utvides til også å behandle tjenestekjøp mellom forbrukere.

Etter departementets vurdering bør det derfor være en fleksibilitet i reguleringen av hvilke saker som skal behandles av det statlige klagebehandlingssystemet, herunder Forbrukertilsynet og Forbrukerklageutvalget. Departementet foreslår derfor at virkeområdet reguleres i forskrift.

Departementet registrerer at stadig flere forbrukersaker omfattes av et utenrettslige klagetilbud, enten det er en nemnd eller kun meklings. Departementet vurderer det derfor ikke som presserende å endre virkeområdet for det statlige klagebehandlingssystemet på det

¹⁶ Se Prop. 44 L (2018-2019) Endringer i avhendingslova (tryggere bolighandel) (<https://www.regjeringen.no/contentassets/116b740ed3874449a75cab558aace4e3b/no/pdfs/prp201820190044000dddpdfs.pdf>)

¹⁷ Se <https://newsweb.oslobors.no/message/466144>

nåværende tidspunkt. Dette må imidlertid vurderes fortløpende sett i lys av den videre utviklingen, særlig opprettelse, eventuelt nedleggelse av bransjenemnder og endrede forbruksmønstre.

Når det gjelder Forbrukertilsynet og Forbrukerklageutvalgets behandling av klager over landegrensene, foreslår departementet at dette fortsatt reguleres i lov uten språklige endringer i lovteksten. Departementet vil imidlertid gjøre høringsinstansene oppmerksom på at praksisen med å ikke behandle klager fra utenlandske næringsdrivende avviker fra det som var praksis etter forbrukertvistloven av 1978. Etter denne loven behandlet Forbrukerrådet og det daværende Forbrukertvistutvalget klager som etter lovvalgsreglene falt inn under angrerettloven og forbrukerkjøpsloven, selv om den næringsdrivende var etablert i utlandet. Departementet ber særskilt om høringsinstansenes syn på om dagens praksis og lovtekst bør endres på dette punktet.

Se lovforslaget §§ 1 og 4 og forslag til forskrift §§ 1 og 2.

9 Andre endringsforslag

9.1 Innledning

I forbindelse med utarbeidelsen av høringsnotatet, er det reist spørsmål om andre regelverksendringer som heller ikke har sin bakgrunn i omorganiseringen. Dette har blant annet relatert seg til klagefrist, opplysninger som skal gis til partene, forkynnelse av forbrukerklage og vedtak samt beregning av frister, særlig for å ta ut søksmål for overprøving av Forbrukerklageutvalgets vedtak. I denne delen drøftes eventuelle behov for å endre dagens regulering av disse spørsmålene.

9.2 Frist for å klage til Forbrukerklageutvalget

9.2.1 Gjeldende rett

Dersom det ikke oppnås minnelig ordning etter mekling i Forbrukerrådet, kan hver av partene bringe saken inn for Forbrukerklageutvalget. Klagen må sendes innen én måned etter at partene fikk beskjed om at Forbrukerrådets behandling var avsluttet. Fristen kan ikke være kortere enn ett år fra parten klaget til motparten, jf. forbrukerklageloven § 4. Kravet om at fristen ikke kan være kortere enn ett år etter den opprinnelige klagen til motparten, ble innført i 2017 for å overholde direktivet om alternativ tvisteløsning i forbrukersaker artikkel 5 nr. 4 bokstav e.

9.2.2 Departementets vurderinger og forslag

Klagefristen på én måned har eksistert siden Forbrukertvistutvalget ble opprettet i 1978. Begrunnelsen for kravet var ønsket om en rask og effektiv saksbehandling, jf. NOU 1974: 13 Behandlingen av forbrukerkjøpstvister side 15. En rask og effektiv behandling av forbrukerklager bør fortsatt være en overordnet målsetting for det utenrettslige tvisteløsningssystemet på forbrukerområdet. Departementet foreslår at Forbrukerklageutvalget ikke lenger skal meldes inn som et klageorgan som overholder kravene i direktivet om alternativ tvisteløsning i forbrukersaker. Hensynet til hurtighet tilsier at direktivkravet om at fristen for å klage til Forbrukerklageutvalget ikke kan være kortere enn ett år fra forbrukeren reklamerte, ikke videreføres. Etter departementets vurdering gir fristen på en måned for å

bringe saken inn til Forbrukerklageutvalget partene tilstrekkelig tid til å områ seg. Departementet foreslår derfor å ikke videreføre ettårskravet.

9.3 Sluttbemerkningsfrist og opplysninger til partene

9.3.1 Gjeldende rett og praksis

Forbrukerklageutvalget, det vil si Sekretariatet for Markedsrådet og Forbrukerklageutvalget, setter frist for sluttbemerkningsfrist, jf. forbrukerklageloven § 6 annet ledd første punktum. Denne fristen er utgangspunktet for beregningen av saksbehandlingsfristen på 90 dager, jf. forbrukerklageloven § 6 femte ledd. Sekretariatet skal også gi partene beskjed om når alle relevante opplysninger anses mottatt og saken tas opp til avgjørelse, jf. forbrukerklageloven § 6 annet ledd annet punktum. Kravene ble innført i 2017 for å overholde direktivet om alternativ tvisteløsning i forbrukersaker artikkel 8 bokstavene d og e.

Dagens praksis er at sekretariatet setter sluttbemerkningsfrist i sitt første brev til partene. Sekretariatet sender imidlertid ikke informasjon til partene om at alle relevante dokumenter anses mottatt og saken tas opp til avgjørelse.

9.3.2 Departementets vurderinger og forslag

I og med at det foreslås at Forbrukerklageutvalget ikke lenger trenger å overholde kravene i direktivet, jf. punkt 6, kan det stilles spørsmål ved om det fortsatt skal stilles krav om at partene skal få beskjed når alle relevante opplysninger anses mottatt og saken tas opp til avgjørelse. Som nevnt ovenfor, gir ikke sekretariatet denne informasjonen til partene i dag. Bakgrunnen for dette er at en slik beskjed erfaringsmessig resulterer i ytterligere henvendelser fra partene. I disse henvendelsene spørres det gjerne om hva sekretariatet har mottatt av opplysninger og tidligere anførsler gjentas. Disse henvendelsene er ressurskrevende å håndtere og bidrar ikke til at saken blir bedre opplyst.

Etter departementets vurdering er det ikke hensiktsmessig å videreføre kravet om at partene skal varsles om at alle relevante opplysninger anses mottatt og at saken tas opp til avgjørelse. Kravet er unødvendig og fører til en lengre og mer ressurskrevende prosess. Kravet danner utgangspunkt for beregningen av saksbehandlingsfristen på 90 dager, som også foreslås fjernet, se punkt 6.

Departementet foreslår heller ikke å videreføre kravet om å sette sluttbemerkningsfrist. Også dette ble innført 2017, som følge av at Forbrukerklageutvalget skulle overholde direktivet om alternativ tvisteløsning i forbrukersaker. Reglene om at Forbrukertilsynet skal sette rimelige frister for uttalelser fra partene videreføres. Ved å sette slike frister kan tilsynet sikre kontradiksjon og en hensiktsmessig fremdrift i saken, se lovforslaget §§ 11 og 15.

9.4 Forkynning

9.4.1 Gjeldende rett

Forbrukerklageutvalget forkynner klaget for motparten og vedtaket for begge parter, jf. forbrukerklageloven § 4 fjerde ledd og § 7 tredje ledd. Forkynning skal skjer etter reglene i domstolloven. Dette innebærer at dokumentet sendes rekommandert eller ved vanlig brev med mottakskvittering, eventuelt gjennom en sikker elektronisk løsning, jf. domstolloven § 163 a. Forbrukerklageutvalget har i dag ikke en elektronisk løsning for forkynning og benytter derfor

vanlig brev med mottakskvittering. Dersom ikke mottakskvitteringen returneres, skjer forkynning via stevnevitne.

Er det skjedd en feil ved forkynningen, er den likevel lovlig dersom det kan bevises at forkynnelsen er kommet til rett vedkommende, jf. domstoloven § 183.

For Husleietvistutvalget gjelder det tilsvarende regler som Forbrukerklageutvalget, men med en forskjell: Dokumentet anses som forkynt dersom det sannsynliggjøres at adressaten har mottatt dokumentet, for eksempel ved bekreftelse på telefon, e-post eller lignende, og det ikke er grunn til å tvile på at vedkommende er rett person, jf. forskrift om Husleietvistutvalget § 5.

9.4.2 Departementets vurderinger og forslag

Forkynning er tidkrevende og bidrar til at saksbehandlingstiden er lang. Det er i tillegg ressurskrevende. For at et dokument skal anses forkynt, må mottakskvitteringen returneres. Sekretariatet bruker i dag mye tid på å purre på manglende mottakskvitteringer. Dersom mottakskvitteringen allikevel ikke returneres må dokumentene sendes namsmannen for forkynning av stevnevitnet. Det tar erfaringsmessig fra to uker og til flere måneder, og medfører betydelig forlenget saksbehandlingstid i mange saker.

Samtidig er det viktig å påse at partene er klar over saken og har hatt anledning til å gi sin versjon. En avgjørelse i Forbrukerklageutvalget blir bindende for partene dersom det ikke tas ut stevning innen én måned etter at utvalget har truffet vedtak i saken.

I Prop. 145 L (2015-2016) Lov om Forbrukerklageutvalget punkt 4.12 ble det diskutert mulige forenklinger, blant annet om dokumentene skulle forkynnes per vanlig brev uten mottakskvittering, slik som i forliksrådene, eller via e-post med mottakskvittering. Begge disse alternativene ble forkastet blant annet på grunn av risikoen for at dokumentene ikke når adressaten.

En annen mulighet, som ikke ble drøftet i lovproposisjonen, er å ta inn en bestemmelse tilsvarende den som gjelder for Husleietvistutvalgets forkynninger. Der anses dokumentene forkynt dersom det sannsynliggjøres at adressaten har mottatt dokumentet, for eksempel ved bekreftelse på telefon, e-post eller lignende, og det ikke er grunn til å tvile på at vedkommende er rett person. Etter departementets vurdering vil Husleietvistutvalgets forkynningspraksis innebære en god balanse mellom effektivitet i saksbehandlingen og sikkerhet for at viktige dokumenter faktisk kommer frem. Husleietvistutvalget har gode erfaringer med denne løsningen. Uteblir kvittering eller annen bekreftelse, purrer HTU per telefon eller e-post. Eventuell bekreftelse gitt på telefon mv. registreres på saken og føres dessuten ned i en egen forkynningsprotokoll. Protokollen inneholder partens fulle navn og telefonnummer, dato og tidspunkt for samtale, samt annen informasjon som understøtter at vedkommende er rett person. Denne praksisen fører til redusert saksbehandlingstid i HTU og redusert ressursbruk både for HTU og stevnevitnet.

Det kan stilles spørsmål ved om ikke Forbrukerklageutvalget allerede etter gjeldende rett kan legge seg på en slik praksis i medhold av domstoloven § 183. Etter denne bestemmelsen er en forkynning lovlig selv om det skjedd feil dersom det kan bevises at dokumentet er kommet til rett vedkommende. Etter departementets vurdering gir imidlertid ikke denne bestemmelsen Forbrukerklageutvalget anledning til å fravike domstolovens hovedregel om at det skal forkynning skjer ved stevnevitne dersom mottakskvittering ikke returneres. Departementet foreslår derfor at det innføres tilsvarende regel for forkynning av klage til og vedtak av Forbrukerklageutvalget som gjelder for Husleietvistutvalgets forkynninger, se lovforslaget § 15 annet ledd.

9.5 Beregning av frister

9.5.1 Gjeldende rett

Dersom partene er uenige i vedtaket fra Forbrukerklageutvalget, må vedtaket bringes inn for tingretten innen én måned etter at vedtaket er forkynt for partene, jf. forbrukerklageloven § 12. Forbrukerklageloven regulerer ikke den nærmere beregningen av denne fristen. Forbrukerklageutvalget har siden 2011 lagt til grunn at søksmålsfristen skal beregnes etter reglene i domstolloven. Dette innebærer at fristen ikke løper i rettsferier, og dersom fristen ender på en lørdag, helgedag eller dag som etter lovgivningen er likestilt med helgedag, forlenges fristen til nærmeste virkedag, jf. domstolloven §§ 140 og 149. Borgarting lagmannsrett ga i 2013 uttrykk for at denne rettsoppfatningen ikke er riktig, se LB-2012-166183. Forbrukerklageutvalget endret praksis i 2018 i tråd med denne avgjørelsen. Det vil si at søksmålsfristen i dag løper i rettsferiene og at fristen kan løpe ut i helger og på en helligdag.

9.5.2 Departementets vurderinger og forslag

I Prop. 145 L (2015-2016) Lov om Forbrukerklageutvalget punkt 4.11 ble det lagt til grunn at beregningen av fristen for å ta ut søksmål etter et vedtak av Forbrukerklageutvalget følger domstollovens regler. Det ble diskutert om søksmålsfristen burde utvides til to måneder, men både departementet og Stortinget falt ned på en videreføring av søksmålsfristen på én måned. I vurderingen la departementet vekt på at en lengre stevningsfrist vil være til ulempe for forbrukeren. Det er viktig for partene å få avsluttet saken raskest mulig, samtidig som de har en rimelig frist til å inngi stevning.

At fristberegningen ikke lenger følger domstollovens regler, innebærer en ikke uvesentlig reduksjon av søksmålsfristene. Dette kan gjøre at parter, særlig i tilknytning til ferier, tar ut stevning for å avbryte søksmålsfristen, uten grundige vurderinger av sakens rettslige og faktiske sider. Domstolsprosesser er gjennomgående ressurskrevende, og det er derfor uheldig dersom saksøker ikke gjør grundige overveielser før det tas rettslige skritt. At søksmålsfrister løper i feriene kan også medføre at parter lettere oversitter disse. Departementet foreslår derfor at domstollovens regler om fristberegning gis anvendelse på søksmålsfristen, se lovforslaget § 20.

10 Økonomiske og administrative konsekvenser

10.1 Innledning

Forslag til ny lov og forskrift om behandling av forbrukerklager i Forbrukertilsynet og Forbrukerklageutvalget, innebærer først og fremst retts tekniske endringer. Dagens regler videreføres i stor grad. Etter departementets vurdering vil det å samle klagebehandlingen i Forbrukertilsynet kunne gi en viss effektivitetsgevinst, jf. punkt 10.2. Det er også enkelte andre forslag som kan føre til en noe mer effektiv behandling av forbrukerklager. Dette bør kunne redusere saksbehandlingstiden, som etter departementets vurdering er for lang i dag, jf. punkt 10.3.

10.2 Konsekvenser for det offentlige

I dag må både Forbrukerrådet og Sekretariatet for Markedsrådet og Forbrukerklageutvalget vurdere de rettslige og faktiske sidene i en og samme sak. Saksbehandlere i begge organer må klarlegge faktum, vurdere behovet for dokumentasjon, herunder sakkyndige vurderinger, og gjøre en vurdering av om det foreligger et rettslig grunnlag for det klageren krever. Etter departementets vurdering ligger det en ressursbesparelse i å samle disse oppgavene i ett organ. I enkle saker kan det være tilstrekkelig at en saksbehandler følger saken hele veien, mens det i mer kompliserte saker kan være behov for at flere er involvert. Når ett og samme organ kan se hele prosessen i sammenheng, vil det også i større grad være mulig å basere seg på den informasjonen og de vurderingene som er gjort under meklingen, når saken skal forberedes for Forbrukerklageutvalget.

Effektiviseringsgevinsten må imidlertid ikke overdrives. I dag mottar sekretariatet sakens dokumenter fra Forbrukerrådet og kan dermed bygge på det Forbrukerrådet har mottatt av dokumentasjon og eventuelle vurderinger Forbrukerrådet har foretatt. Samtidig som det fortsatt vil være behov for at flere saksbehandlere vurderer de rettslige og faktiske sidene i en sak, også etter at meklingen og saksforberedelsen samles i Forbrukertilsynet.

Departementet foreslår i tillegg enkelte endringer som ikke er begrunnet i det å samle behandlingen av forbrukerklager. Det foreslås blant annet at en klage til Forbrukerklageutvalget og et vedtak fra Forbrukerklageutvalget anses forkynt dersom parten for eksempel har sendt en epost om at dokumentene er mottatt. Departementet antar at disse forslagene vil føre til en mer effektiv behandling av de sakene som klages til Forbrukerklageutvalget.

Totalt sett, vurderer departementet at forslaget gir en viss effektivitetsgevinst.

10.3 Konsekvenser for forbrukere og næringsdrivende

Forslaget kan medføre redusert saksbehandlingstid. Lang saksbehandlingstid kan ha store personlige og økonomiske konsekvenser, særlig for forbrukerne. Gjelder saken en bil som har havarert og partene strides om det skyldes en mangel så vil forbrukeren i mange tilfeller ikke ha en fungerende bil før saken får sin avslutning. Et annet eksempel kan være håndverkertjenestesaker. Er det uenighet mellom forbruker og håndverker om det foreligger en mangel, og hvordan denne bør utbedres, så kan det få store konsekvenser, særlig der forbrukeren ikke kan disponere boligen under oppussingen.

Lang saksbehandlingstid kan også ha andre og mindre dramatiske konsekvenser, men som uansett er en byrde for partene, enten de er næringsdrivende eller forbrukere. Det tar lengre tid før partene kan gjøre seg ferdige med saken, og det kan være tidkrevende å gjenoppfriske detaljene i en sak når det går lang tid mellom de ulike stadiene i saken.

11 Forslag til lov- og forskriftsendringer

11.1 Lov om behandling av forbrukerklager i Forbrukertilsynet og Forbrukerklageutvalget

11.1.1 Lovtekst

Kapittel 1 Innledende bestemmelser

§ 1 Virkeområde

Loven gjelder Forbrukertilsynets og Forbrukerklageutvalgets behandling av klager på kjøp av varer og tjenester mellom forbrukere og næringsdrivende, når ikke annet er bestemt i eller i medhold av lov. Med forbruker menes en fysisk person som ikke hovedsakelig handler som ledd i næringsvirksomhet.

Loven gjelder ikke klager om:

- a) helsetjenester som ytes av helsepersonell, jf. helsepersonelloven § 3
- b) offentlig tilbud om videregående eller høyere utdanning
- c) ikke-økonomiske tjenester av allmenn interesse
- d) krav motparten har erkjent.

Departementet kan i forskrift fastsette at loven gjelder klager på kjøp av fast eiendom, også mellom to forbrukere. Departementet kan i forskrift også fastsette at loven gjelder klager på kjøp av varer og tjenester mellom to forbrukere.

Kongen kan gi forskrift om lovens anvendelse på Svalbard og Jan Mayen, og kan fastsette særlige regler under hensyn til de stedlige forhold.

§ 2 Om Forbrukertilsynet

Forbrukertilsynet mekler mellom partene etter § 12 og forbereder saker for Forbrukerklageutvalget etter § 15. Forbrukertilsynet kan ikke instrueres om behandlingen av enkeltklager eller om den faglige virksomheten for øvrig.

Departementet kan i forskrift fastsette kompetansekrav for saksbehandlere og andre som behandler klager etter denne loven.

§ 3 Om Forbrukerklageutvalget

Forbrukerklageutvalget er et uavhengig forvaltningsorgan som treffer vedtak etter §§ 17 og 18. Forbrukerklageutvalget kan ikke instrueres om behandlingen av enkeltklager eller om den faglige virksomheten for øvrig.

Forbrukerklageutvalget skal bestå av en leder og så mange nestledere og øvrige medlemmer som til enhver tid er nødvendig for å utføre utvalgets oppgaver.

Departementet fastsetter i forskrift nærmere bestemmelser om Forbrukerklageutvalgets sammensetning ved avgjørelse av saker, krav til medlemmenes kompetanse og utvalgets organisering.

§ 4 Forbrukertilsynets og Forbrukerklageutvalgets saksområde

Departementet fastsetter i forskrift hvilke klager som behandles av Forbrukertilsynet og Forbrukerklageutvalget. Dersom det fastsettes at forbrukernes krav må overstige en viss

sum, kan summen ikke settes så høyt at den i vesentlig grad svekker forbrukernes adgang til å få klagen behandlet.

Forbrukertilsynet og Forbrukerklageutvalget skal behandle klager mellom næringsdrivende etablert i Norge og forbrukere bosatt i Norge eller i andre EØS-stater.

§ 5 Forholdet til forvaltningsloven

Forvaltningsloven gjelder når annet ikke følger av loven her eller av forskrift til loven.

§ 6 Upartiskhet

Forbrukertilsynet og Forbrukerklageutvalget skal opptre upartisk ved behandling av klager etter denne loven.

§ 7 Bistand fra tredjepart

Klagebehandling skal tilbys også der partene får juridisk bistand av en tredjepart. Forbrukertilsynet skal informere partene om dette før klagebehandlingen begynner.

§ 8 Gebyr

Departementet kan i forskrift fastsette at klageren skal betale saksbehandlingsgebyr for å få klagen behandlet av Forbrukertilsynet og Forbrukerklageutvalget. For forbrukere kan gebyret bare utgjøre et mindre beløp.

Kapittel 2 Forbrukertilsynets mekling og saksforberedelse for Forbrukerklageutvalget

§ 9 Klage til Forbrukertilsynet

Forbrukertilsynet skal legge til rette for at partene kan inngi klage og saksdokumenter både elektronisk og på papir. Etter anmodning skal tilsynet gi partene bistand med å sette opp klagen.

Departementet kan i forskrift fastsette frist for å bringe en klage inn for Forbrukertilsynet. Fristen kan ikke settes kortere enn ett år etter at klageren har klaget skriftlig til motparten.

Forbrukertilsynet skal kunne motta og behandle klager gjennom EUs nettbaserte klageportal i henhold til kravene i forordning om nettbasert tvisteløsning i forbrukersaker, jf. godkjenningsloven § 28.

§ 10 Forbrukertilsynets avvisning

Forbrukertilsynet kan avvise en klage fra mekling dersom

- a) klageren ikke har forsøkt å løse saken direkte med motparten
- b) klagen er useriøs eller grunnløs
- c) klagen er under behandling eller har blitt behandlet av et innmeldt klageorgan, jf. godkjenningsloven § 27, eller av en domstol
- d) verdien av kravet er under eller over grense fastsatt i forskrift, jf. § 4 første ledd
- e) fristen for å klage fastsatt i forskrift er oversittet, jf. § 9 annet ledd
- f) klagen ikke lar seg behandle uten at behandlingen i særlig grad går utover Forbrukertilsynets effektivitet.

Vedtak om avvisning skal være begrunnet. Vedtaket skal meddeles partene innen tre uker fra Forbrukertilsynet mottok klagen, eller fra det tidspunktet Forbrukertilsynet mottok nødvendig dokumentasjon for å kunne ta stilling til om saken kan avvises.

Forbrukertilsynets vedtak om avvisning kan ikke påklages.

§ 11 *Utteksling av informasjon*

Forbrukertilsynet skal oversende partene klagen, saksdokumenter, argumenter, bevis og fakta som den andre parten legger frem, samt eventuelle erklæringer og uttalelser fra sakkyndige. Forbrukertilsynet skal anbefale partene å innhente sakkyndige uttalelser i den utstrekning dette anses nødvendig for å opplyse saken.

Partene skal gis adgang til å uttale seg om sakens faktiske og rettslige sider og opplysningene fremlagt av motparten. Forbrukertilsynet skal sette rimelige frister for uttalelser.

Forbrukertilsynet skal sørge for at partene kan utveksle informasjon om saken elektronisk eller per post.

§ 12 *Mekling og saksbehandlingsfrist mv.*

Forbrukertilsynet skal informere partene så snart det har mottatt nødvendige og relevante dokumenter fra begge parter og meklingen kan begynne.

Gjennom skriftlig eller muntlig veiledning og rådgivning skal Forbrukertilsynet søke å finne fram til løsninger som partene kan godta.

Resultatet av meklingen etter annet ledd skal gjøres tilgjengelig for partene innen 90 dager fra partene ble informert om at meklingen kunne begynne, jf. første ledd. I særlig komplekse saker kan fristen forlenges. Partene skal informeres om forlengelsen og om ny frist.

Partene skal informeres skriftlig eller på varig medium om resultatet av meklingen. Med varig medium menes enhver innretning som gjør partene i stand til å lagre opplysninger på en slik måte at det i fremtiden er tilgjengelig i uendret form. Partene skal samtidig orienteres om adgangen til og vilkårene for å få klagen behandlet av Forbrukerklageutvalget.

Departementet kan i forskrift gi nærmere bestemmelser om Forbrukertilsynets klagebehandling og informasjonen som må gis til partene.

§ 13 *Klage til Forbrukerklageutvalget*

Dersom det ikke oppnås en minnelig ordning etter behandling i Forbrukertilsynet, kan hver av partene klage saken inn for Forbrukerklageutvalget. Klagen og øvrige dokumenter sendes til Forbrukertilsynet. § 9 første ledd gjelder tilsvarende.

Klagen må fremsettes innen én måned fra partene ble underrettet om at Forbrukertilsynets mekling er avsluttet. Forbrukerklageutvalget kan gi oppfriskning for oversittelse av fristen, jf. forvaltningsloven § 31.

Departementet kan i forskrift gi bestemmelser om krav til klagen.

§ 14 *Forbrukerklageutvalgets avvisning*

Forbrukerklageutvalget kan avvise en klage dersom

- a) klagen er avgjort eller er under behandling ved en domstol, ved Forbrukerklageutvalget eller ved et innmeldt klageorgan, jf. godkjenningsloven § 27 første ledd
- b) klagen åpenbart ikke kan gis medhold på bakgrunn av Forbrukerklageutvalgets tidligere praksis
- c) verdien av kravet er under grense fastsatt i forskrift, jf. § 4 første ledd
- d) klagen er grunnløs eller useriøs

- e) klagen reiser bevissspørsmål som ikke egner seg for skriftlig behandling
- f) behandling av klagen i alvorlig grad vil hindre Forbrukerklageutvalget i å fungere effektivt
- g) fristen for klage er oversittet, jf. § 13 annet ledd.

Forbrukerklageutvalget skal avvise en klage dersom

- a) den ikke hører under lovens virkeområde eller Forbrukerklageutvalgets kompetanse, jf. §§ 1 og 4
- b) klagen ikke har vært behandlet av Forbrukertilsynet
- c) eventuelt saksbehandlingsgebyr fastsatt i forskrift ikke er innbetalt, jf. § 8
- d) klageren ikke har et reelt behov for å få avgjort kravet i forhold til den andre parten, jf. tvisteloven § 1-3 annet ledd
- e) en av partene ikke er prosessdyktig og ikke har lovlig stedfortreder, jf. tvisteloven kapittel 2
- f) motparten ikke kan saksøkes ved norske domstoler.

Vedtak om avvisning skal treffes senest tre uker fra klagen og øvrige saksdokumenter fra klageren ble mottatt.

§ 15 Forbrukertilsynets saksforberedelse for Forbrukerklageutvalget

Forbrukertilsynet forkynner klagen for motparten. Motparten skal gis adgang til å uttale seg innen en rimelig frist og gis informasjon om virkningen av unnlatt svar. § 11 annet ledd gjelder tilsvarende.

Forkynning skjer elektronisk ved bruk av en betryggende teknisk løsning som gir bevis for at dokumentet er mottatt av rette vedkommende, ved vanlig brev vedlagt mottakskvittering eller ved rekommandert brev. Dokumentet skal likevel regnes som forkynt dersom det er sannsynliggjort at motparten har mottatt dokumentet, for eksempel ved bekreftelse på telefon, e-post eller lignende, og det ikke er grunn til å tvile på at vedkommende er rett person. For øvrig gjelder reglene i domstoloven kapittel 9.

Departementet kan i forskrift gi nærmere bestemmelser om Forbrukertilsynets saksforberedelse for Forbrukerklageutvalget.

Kapittel 3 Saksbehandlingen i Forbrukerklageutvalget mv.

§ 16 Forbrukerklageutvalgets saksbehandling

Klagebehandlingen i Forbrukerklageutvalget er skriftlig. Sakene behandles for lukkede dører og partene har ikke møterett.

Forbrukerklageutvalget er bundet av partenes krav, påstander og påstandsgrunnlag.

Departementet kan i forskrift gi nærmere bestemmelser om Forbrukerklageutvalgets saksbehandling.

§ 17 Forbrukerklageutvalgets vedtak

Vedtaket fra Forbrukerklageutvalget skal være skriftlig eller på et varig medium. § 12 fjerde ledd annet punktum gjelder tilsvarende.

Vedtaket skal være begrunnet. Det skal fremgå av vedtaket om det er enstemmig. Dersom vedtaket ikke er enstemmig, skal også mindretallets syn og begrunnelse fremgå.

Vedtaket forkynnes for partene som samtidig gjøres kjent med vedtakets virkning og adgangen til å bringe vedtaket inn for tingretten. § 15 annet ledd gjelder tilsvarende.

Vedtaket kan ikke påklages. Forvaltningsloven § 35 gjelder ikke.

Vedtak som ikke blir brakt inn for tingretten, får virkning som rettskraftig dom, og kan fullbyrdes etter reglene for dommer.

§ 18 Vedtak der motparten ikke har uttalt seg

Dersom motparten ikke har gitt uttalelse i saken innen en rimelig frist fastsatt av Forbrukertilsynet, jf. § 15 første ledd, og det ikke er grunn til å tro at unnlatelsen skyldes gyldig fravær, kan Forbrukerklageutvalget avgjøre saken på grunnlag av klagerens saksfremstilling, med mindre denne strider mot vitterlige kjensgjerninger. Slikt vedtak kan bare treffes når motparten ved forkynnelse er gjort kjent med virkningen av ikke å gi uttalelse, og kan angripes ved begjæring om oppfriskning. Oppfriskning kan bare gis dersom unnlatelsen skyldes gyldig fravær. Tvisteloven § 16-6 første og annet ledd, § 16-12 første ledd første punktum og annet ledd og § 16-13 gjelder tilsvarende så langt de passer.

§ 19 Kostnader til rettshjelp

Forbrukerklageutvalget skal som hovedregel ikke ilegge en part ansvar for motpartens retthjelpskostnader. Hvis noen av partene har nedlagt påstand eller på annen måte fremsatt krav som Forbrukerklageutvalget finner at åpenbart ikke kan føre frem, kan utvalget likevel bestemme at vedkommende helt eller delvis skal bære rettshjelpskostnadene saken har medført for den annen part.

§ 20 Domstolsbehandling

Vedtak som avgjør sakens realitet, kan overprøves ved søksmål for tingretten. Stevning må sendes innen én måned etter at vedtaket er forkynt for partene. Fristen løper ikke i rettsferier, jf. domstolloven § 140, og beregnes etter reglene i domstolloven kapittel 8. Er en sak for domstolene stanset etter § 23 annet ledd, må prosesskriv med begjæring om fortsettelse avgis innen samme frist. Stevning, eventuelt prosesskriv, kan sendes gjennom Forbrukertilsynet eller direkte til tingretten, jf. tvisteloven § 9-2 fjerde ledd.

Forbrukerklageutvalget kan gi oppfriskning for oversittelse av fristen i første ledd. Vedtaket om oppfriskning kan bringes inn for tingretten.

§ 21 Gjenåpning

Forbrukerklageutvalget kan gjenåpne rettskraftige vedtak etter begjæring fra en part. Begjæringen sendes til Forbrukertilsynet. Gjenåpning kan begjæres dersom:

- a) det foreligger brudd på habilitetskrav i forvaltningsloven § 6
- b) det foreligger andre saksbehandlingsfeil og det ikke kan utelukkes at feilen var bestemmende for vedtakets innhold
- c) opplysninger om faktiske forhold som var ukjent da saken ble avgjort, tilsier at vedtaket høyst sannsynlig ville blitt et annet.

Gjenåpning kan ikke begjæres:

- a) av en grunn som ble forkastet ved sakens behandling
- b) av en grunn som parten burde ha gjort gjeldende under sakens ordinære behandling, ved søksmål til tingretten eller ved begjæring om oppfriskning

c) dersom det er rimelig sannsynlighetsovervekt for at en ny behandling av saken ikke vil lede til en endring av betydning for parten.

Avslag på begjæring om gjenåpning kan bringes inn for tingretten. For øvrig gjelder bestemmelsene om gjenåpning i tvisteloven §§ 31-6 til 31-9 så langt de passer.

§ 22 Retting og tilleggsavgjørelse

Forbrukerklageutvalget kan rette et vedtak som på grunn av skrive- eller regnefeil, misforståelse, forglemmelse eller lignende klar feil har fått en utforming som ikke stemte med Forbrukerklageutvalgets mening.

Er det ikke truffet avgjørelse om noe som skulle vært avgjort, kan tilleggsavgjørelse avsies dersom begjæring om det fremmes innen fristen for å bringe saken inn for tingretten, jf. § 20 første ledd.

For øvrig gjelder tvisteloven §§ 19-8 og 19-9 tilsvarende.

Kapittel 4 Forskjellige bestemmelser

§ 23 Forholdet til de alminnelige domstoler

Så lenge en sak er til behandling i Forbrukertilsynet eller Forbrukerklageutvalget, kan ikke sakens parter bringe den inn for de alminnelige domstolene. Saken regnes for å være under behandling fra Forbrukertilsynet mottok klagen til fristen for å klage saken til Forbrukerklageutvalget er utløpt, jf. § 13 annet ledd, eller Forbrukerklageutvalget har truffet vedtak i saken.

Om en sak er brakt inn for de alminnelige domstoler, og en part ønsker saken behandlet etter denne loven, kan retten stanse den videre behandlingen etter begjæring fra vedkommende part. Reglene i tvisteloven § 16-15, § 16-18 tredje og fjerde ledd og § 16-19 gjelder tilsvarende. Ved rettens avgjørelse av om saken skal stanses, skal det legges vekt på om det er rimelig å stanse saken i påvente av Forbrukertilsynets og Forbrukerklageutvalgets behandling når hensyn tas til tidsbruken og kostnadene som vil påløpe for partene ved stansing. Saken bringes i gang igjen i tingretten etter begjæring fra en av partene, tidligst etter at vedtak er fattet, og senest innen én måned etter at vedtaket er forkynt.

§ 24 Avtaler om voldgift

Avtale om at en sak som omfattes av denne lov skal avgjøres ved voldgift, er ikke til hinder for at saken bringes inn for Forbrukertilsynet og Forbrukerklageutvalget.

§ 25 Offentlig informasjon og nettside

Forbrukertilsynet skal ha en nettside med oppdatert og lett tilgjengelig informasjon om behandlingen av forbrukerklager i Forbrukertilsynet og Forbrukerklageutvalget. Etter anmodning skal de samme opplysningene gis på varig medium.

Forbrukerklageutvalgets vedtak skal gjøres tilgjengelig for allmenheten.

Forbrukertilsynet skal utarbeide årsrapport innen 1. mars hvert år. Departementet kan i forskrift fastsette hvilken informasjon som skal gis i årsrapporten og på nettsiden.

Kapittel 5 Ikrafttredelse, overgangsregler og endringer i andre lover

§ 26 Ikrafttredelse og overgangsregler

Loven gjelder fra den tid Kongen bestemmer. Fra samme tid oppheves lov 17. februar 2017 nr. 7 om Forbrukerklageutvalget.

Departementet kan i forskrift gi overgangsregler.

§ 27 Endringer i andre lover

[Se punkt 11.3]

11.1.2 Merknader

Til § 1 Virkeområde

I henhold til *første ledd første punktum* gjelder loven Forbrukertilsynets og Forbrukerklageutvalgets behandling av klager. Andre klageorganer i forbrukersaker reguleres ikke av denne loven. Andre klageorganer reguleres enten av godkjenningsloven eller særlovgivning. Husleietvistutvalget reguleres eksempelvis av forskrift til husleieloven, mens Finansklagenemnda reguleres av godkjenningsloven. Første setning angir også at loven regulerer kjøp av varer og tjenester mellom forbrukere og næringsdrivende, når ikke annet er bestemt i eller i medhold av lov. Etter bestemmelsens tredje ledd kan imidlertid departementet fastsette i forskrift at loven også skal gjelde klager på kjøp av fast eiendom og klager mellom to forbrukere, se merknader til denne bestemmelsen nedenfor.

Første ledd annet punktum definerer begrepet forbruker. Definisjonen tilsvarende den generelle forbrukerdefinisjonen i norsk rett, som blant annet er tatt inn i forbrukerkjøpsloven § 1 tredje ledd og godkjenningsloven § 2 bokstav a. Definisjonen er for øvrig den samme som i forbrukerklageloven av 2017.

Annet ledd bokstav a til d unntar visse saksområder fra lovens virkeområde. Tilsvarende unntak gjelder også etter forbrukerklageloven av 2017 og godkjenningsloven.

Bokstav a unntar helsetjenester som utføres av helsepersonell fra lovens virkeområde. Med «helsepersonell» menes leger, sykepleiere og andre som omfattes av definisjonen i lov om helsepersonell § 3. Disse er tjenestene også unntatt virkeområdet til direktivet om alternativ tvisteløsning artikkel 2 nr 2 bokstav h. Alternative behandlere anses ikke som helsepersonell, og tjenester som ytes av dem omfattes av lovens virkeområde.

I *bokstav b* er offentlig tilbud om videregående og høyere utdanning unntatt fra lovens virkeområde. Disse tjenestene er også unntatt virkeområdet til direktivet om alternativ tvisteløsning artikkel 2 nr 2 bokstav i. Private tilbud er omfattet av direktivets og lovens virkeområde, så fremt tilbudet ikke anses som en ikke-økonomisk tjeneste av allmenn interesse, jf. lovens § 1 tredje ledd bokstav c. Utdanningstilbud som omfattes av loven inkluderer blant annet private fagskoler og utvekslingsorganisasjoner som formidler kontakt mellom elever, vertsfamilier og utenlandske skoler.

I *bokstav c* er ikke-økonomiske tjenester av allmenn interesse unntatt lovens virkeområde. Om en tjeneste er en ikke-økonomisk tjeneste av allmenn interesse beror på en konkret vurdering av tjenesten på bakgrunn av de momentene som følger av EU-domstolens praksis. Det er ikke avgjørende om det er offentlige eller private tjenesteytere som leverer tjenesten. Et sentralt moment er om tjenestemottakeren betaler for tjenesten, og om denne betalingen dekker kostnadene. Der det betales et mindre gebyr som ikke dekker kostnadene, vil det i utgangspunktet kunne være en ikke-økonomisk tjeneste. Unntaket medfører at blant annet friskoler, samt offentlige og private barnehager, ikke omfattes av loven. Disse tjenestene er også unntatt virkeområdet til direktivet om alternativ tvisteløsning artikkel 2 nr 2 bokstav c.

I *bokstav d* er krav som motparten har erkjent unntatt lovens virkeområde. Tvangsinndrivelse av krav skjer gjennom de lokale namsmennene og ikke Forbrukertilsynet og Forbrukerklageutvalget.

Etter *tredje ledd første punktum* kan departementet i forskrift fastsette at loven skal gjelde for klager på kjøp av fast eiendom. Etter første ledd gjelder loven i utgangspunktet kun varer og

tjenester. Videre fremgår det at departementet bestemmer om denne utvidelsen kun skal gjelde klager mellom forbrukere og næringsdrivende eller om den også skal gjelde mellom to forbrukere, typisk kjøp og salg av brukt bolig etter avhendingslova. *Annet punktum* angir at departementet i forskrift kan bestemme at loven skal gjelde klager mellom to forbrukere etter kjøp av tjenester og varer. Departementet kan velge om loven skal gjelde kun kjøp av varer mellom to forbrukere eller om også tjenester og fast eiendom skal være omfattet av loven. Dette innebærer at departementet i forskrift ikke kan bestemme at loven skal gjelde mellom to næringsdrivende.

Fjerde ledd angir at Kongen kan bestemme om loven skal få anvendelse på Svalbard og Jan Mayen. Kongen kan bestemme om det bare er noen av bestemmelsene som skal få anvendelse eller om det bør gis særlige regler av hensyn til de stedlige forholdene.

Til § 2 Om Forbrukertilsynet

Første ledd første punktum gir en oversikt over oppgavene til Forbrukertilsynet: mekling mellom partene og saksforberedelse for Forbrukerklageutvalget. I *annet punktum* unntas behandlingen av enkeltklager og den faglige virksomheten for øvrig fra departementets instruksjonsmyndighet. Dette innebærer at Forbrukertilsynet, som er et forvaltningsorgan underlagt departementet, allikevel ikke kan instrueres av departementet ved behandlingen av den enkelte klagen, enten tilsynet mekler mellom partene eller saken forberedes for behandling i Forbrukerklageutvalget. Departementet kan heller ikke gi generelle faglige føringer om blant annet lovtolkning. Departementet kan imidlertid gi administrative føringer, som for eksempel å stille krav til saksbehandlingstid. Bestemmelsen regulerer Forbrukertilsynets uavhengighet ved behandling av klager etter denne loven. Når det gjelder tilsynsvirksomheten, reguleres tilsynets uavhengighet av markedsføringsloven § 32.

Annet ledd gir hjemmel for departementet til å fastsette kompetansekrav til de av Forbrukertilsynets ansatte som mekler eller forbereder saker for Forbrukerklageutvalget. Bakgrunnen for bestemmelsen er kravet i direktivet om alternativ tvisteløsning art 6 nr 1 bokstav a om at de ansvarlige for tvisteløsningen skal ha de nødvendige kunnskaper og ferdigheter for å kunne håndtere disse sakene.

Til § 3 Om Forbrukerklageutvalget

Bestemmelsen tilsvare § 2 i forbrukerklageloven av 2017. *Første ledd første og annet punktum* regulerer Forbrukerklageutvalgets uavhengighet i forhold til ansvarlig departement. Selv om Forbrukerklageutvalget er et uavhengig forvaltningsorgan, er det administrativt underlagt departementet. Det innebærer at utvalget i administrative spørsmål er underlagt departementets styringsmyndighet. Administrative spørsmål vil blant annet være spørsmål om lokalisering, anskaffelser, regnskap og budsjett.

Bestemmelsen presiserer utvalgets uavhengighet. Begrepet faglig virksomhet omfatter vurderinger som har betydning for innholdet i avgjørelsene, herunder tolkning og anvendelse av rettsregler samt bevisvurdering. Bestemmelsen presiserer at dette ikke bare gjelder instruksjoner i den enkelte sak, men også mer generelle retningslinjer. En side av uavhengigheten fremgår av § 17 fjerde ledd, om at forvaltningsloven § 35 om omgjøring ikke gjelder.

Annet ledd gjelder Forbrukerklageutvalgets sammensetning. Det fremgår av bestemmelsen at utvalget skal bestå av en leder samt flere nestledere og andre medlemmer. Det er ikke angitt hvor mange. Dette gir fleksibilitet, slik at loven ikke må endres ved økt saksmengde og behov for å utvide utvalget.

Tredje ledd gir departementet hjemmel til å gi bestemmelser i forskrift om Forbrukerklageutvalgets sammensetning ved behandlingen av den enkelte sak. Ordet «sammensetning» omfatter også de tilfellene der avgjørelser skal treffes av leder eller nestleder alene. Dette kan være enklere avgjørelser som vedtak om å avvise en sak, avgjørelse om retting og vedtak om å avslå begjæring om gjenåpning av sak. Det kan også bestemmes i forskrift at leder eller nestleder kan treffe vedtak i saker der utvalget har fast praksis eller har avgjort en tilsvarende sak på prinsipielt grunnlag.

Forskriftshjemmelen gir også adgang til å fastsette krav til medlemmenes kompetanse, eksempelvis at halvparten av medlemmene skal ha særlig innsikt i forbrukersidens interesser, og halvparten særlig innsikt i næringsdrivendes interesser.

Til § 4 Forbrukertilsynets og Forbrukerklageutvalgets kompetanse

Første ledd første punktum gir departementet hjemmel til å fastsette i forskrift hvilke saker som skal behandles av Forbrukertilsynet og Forbrukerklageutvalget. Dette til forskjell fra godkjenningsloven og forbrukerklageloven av 2017 der det følger direkte av loven hvilke saker henholdsvis Forbrukerrådet og Forbrukerklageutvalget skal behandle.

Forskriftshjemmelen innebærer eksempelvis at departementet kan gi regler om at tilsynet og utvalget kun skal behandle klager på visse produkter eller at kravet må overstige en viss sum. Dersom kravet må overstige en viss sum, følger det av annet punktum at summen ikke må være så høy at den i vesentlig grad svekker forbrukernes adgang til å få klagen behandlet. Bakgrunnen for denne begrensningen er direktivet om alternativ tvisteløsning art 5 nr 4 første ledd bokstav d, jf. tredje ledd.

Fjerde ledd slår fast at Forbrukertilsynet og Forbrukerklageutvalget skal behandle saker mellom næringsdrivende etablert i Norge og forbrukere bosatt i Norge og i øvrige EØS-stater. Tilsvarende krav stilles til andre klageorganer, jf. godkjenningsloven § 6 fjerde ledd. Hva som ligger i etablert skal forstås i samsvar med direktivet om alternativ tvisteløsning i forbrukersaker. Ifølge direktivet artikkel 4 nr. 2 menes med etablert der den næringsdrivende har sitt hovedkontor, sin hovedadministrasjon eller sitt forretningssted, herunder filial, agentur eller annen virksomhet.

Til § 5 Forholdet til forvaltningsloven

Bestemmelsen slår fast at forvaltningsloven gjelder såfremt ikke annet følger av forbrukerklageloven eller forskrift til loven. I lovens § 17 fjerde ledd annet punktum fremgår det at forvaltningsloven § 35 om omgjøring av vedtak uten klage, ikke får anvendelse på Forbrukerklageutvalgets vedtak. Forbrukertilsynets avvisningsvedtak og Forbrukerklageutvalgets vedtak kan heller ikke påklages etter forvaltningsloven § 28, jf. forbrukerklageloven § 10 tredje ledd og § 17 fjerde ledd første punktum. Videre er det flere bestemmelser i forbrukerklageloven der konkrete bestemmelser i tvisteloven og domstolsloven er gitt anvendelse. Der et spørsmål ikke er løst i forvaltningsretten, og reelle hensyn tilsier en analogisk anvendelse av tvistelovens regler, stenger ikke bestemmelsen for dette.

Til § 6 Upartiskhet

Bestemmelsen tilsvarende § 6 tredje ledd i forbrukerklageloven av 2017 og godkjenningsloven § 11 første ledd. Det er en forutsetning for Forbrukertilsynets og Forbrukerklageutvalgets legitimitet at de opptrer som en nøytrale instanser på alle stadier i saksbehandlingen, både i meklingen mellom partene, forberedelsen for behandling i utvalget og selve utvalgsbehandlingen.

Kravet om at Forbrukertilsynet skal opptre upartisk er ikke dette til hinder for at tilsynet er aktiv i sin saksforberedelse. Behovet for veiledning er et sentralt element i saksforberedelsen, samt muligheten til å finne minnelig løsning mellom partene, jf. forbrukerklageloven § 12.

Til § 7 Bistand fra tredjepart

Bestemmelsen tilsvarende godkjenningsloven § 13 og forskrift om Forbrukerklageutvalget § 9. Videre gjennomfører bestemmelsen direktiv om alternativ tvisteløsning i forbrukersaker art 8 bokstav b. Partenes juridiske bistand av en tredjepart i saken er verken en forutsetning for eller til hinder for behandling av Forbrukertilsynet eller Forbrukerklageutvalget. Partene skal etter bestemmelsens *første punktum* ha adgang til klageorganets klagebehandlingstilbud selv om de mottar juridisk bistand fra en tredje person, og beholder retten til dette på ethvert trinn av prosessen. Tilsynet og utvalget kan imidlertid ikke stille krav om at partene skal bistås av en tredjeperson for at de skal behandle saken. Forbrukertilsynet skal etter *annet punktum* informere partene om denne retten før klagebehandlingen begynner.

Til § 8 Gebyr

Bestemmelsen tilsvarende § 10 første ledd i forbrukerklageloven av 2017 og godkjenningsloven § 7 annet ledd.

Bestemmelsens *første ledd* gir hjemmel for å gi ulike bestemmelser om gebyr i forskrift. Hjemmelen åpner for å ilegge både næringsdrivende og forbrukeren gebyr. Det kan også gis ulike gebyr for behandlingen i Forbrukertilsynet og Forbrukerklageutvalget. Hjemmelen omfatter ikke bare adgang til å ilegge gebyr, men også til å gi nærmere regler om fastsettelse, beregning, unntak etc. Det kan gis forskrift om at den næringsdrivende skal dekke forbrukerens gebyr, dersom forbrukeren vinner frem. Dersom den næringsdrivende vinner frem, er det likevel ikke anledning til å kreve at forbrukeren dekker den næringsdrivendes gebyr.

Etter *annet ledd* kan gebyret bare utgjøre et mindre beløp for forbrukere. Det stilles tilsvarende krav i direktiv om alternativ tvisteløsning art 8 bokstav c. Gebyret skal ikke utgjøre et vesentlig hinder for forbrukere i å bruke klagebehandlingstilbudet. Et eventuelt gebyr må ses i forhold til prisnivået i de øvrige EØS-stater. I henhold til direktivet, kan et eventuelt saksbehandlingsgebyr kun utgjøre et symbolsk beløp for forbrukeren.

Departementet antar at gebyret ikke bør overstige 100-200 kroner. Denne begrensningen gjelder imidlertid selve saksbehandlingen. Kostnader til eventuelle sakkyndigrapporter, juridisk bistand og lignende, faller utenfor. Bestemmelsen setter ingen grenser for hvor høyt gebyr Forbrukertilsynet eller Forbrukerklageutvalget kan kreve av den næringsdrivende.

Til § 9 Klage til Forbrukertilsynet

Bestemmelsens første ledd tilsvarende godkjenningsloven § 12 første ledd. Etter *første punktum* skal Forbrukertilsynet legge til rette for at partene enkelt kan klage både elektronisk og på papir. I motsetning til godkjenningsloven skal tilsynet ikke bare legge til rette for klager fra forbrukere, men også næringsdrivende. Kravet om at klagen skal kunne sendes inn elektronisk, kan oppfylles med elektronisk klagemulighet via Forbrukertilsynets internettside. Opplysninger om e-postadresse vil også være tilstrekkelig. Tilsvarende krav stilles i direktiv om alternativ tvisteløsning art 5 nr 2 bokstav a og c.

Det følger av første ledd *annet punktum* at partene skal få bistand av Forbrukertilsynet til å sette opp klagen dersom de ber om det. I motsetning til godkjenningsloven må tilsynet ikke bare bistå forbrukere. Det stilles ikke nærmere krav til på hvilken måte bistand skal ytes, og for eksempel telefon eller e-post kan brukes. Dersom klageorganet beslutter å ta imot klager

fra næringsdrivende, kan klageorganet selv vurdere om det også vil bistå næringsdrivende med å utforme klage.

Bestemmelsens annet ledd tilsvarende godkjenningsloven § 7 første ledd. Etter annet ledd kan Forbrukertilsynet fastsette en klagefrist. Fristen må ikke forveksles med foreldelses- eller reklamasjonsfrister som kommer i tillegg. Klagefristen kan ikke settes under ett år etter at klageren har inngitt skriftlig klage til motparten. Det stilles tilsvarende krav i direktiv om alternativ tvisteløsning art 5 nr 4 bokstav e.

Bestemmelsens tredje ledd tilsvarende godkjenningsloven § 12 annet ledd. Etter tredje ledd skal klageorganet kobles til en nettbasert klageportal som opprettes og drives av EU-kommisjonen, for å kunne motta og behandle klager via denne.

Til § 10 Avvisning

Bestemmelsen regulerer Forbrukertilsynets adgang til å avvise klager og tilsvarende § 14 i godkjenningsloven. Avgjørelse om avvisning er et enkeltvedtak, jf. forvaltningsloven § 2 tredje ledd, og må fylle kravene i forvaltningsloven, herunder krav til begrunnelse, jf. forvaltningsloven § 24 første ledd. *Første ledd* inneholder en uttømmende liste over avvisningsgrunner. Forbrukertilsynet kan ikke avvise en klage av grunner som ikke omfattes av bestemmelsen. Tilsvarende avvisningsgrunner følger av direktivet om alternativ tvisteløsning art 5 nr. 4.

Etter *bokstav a* kan Forbrukertilsynet avvise en sak der klageren ikke har forsøkt å løse saken direkte med motparten. Det er ikke hensiktsmessig at tilsynet bruker ressurser på saker som partene kan løse på egen hånd. Det bør anses tilstrekkelig at klageren har forsøkt å få kontakt med motparten. Etter *bokstav b* kan Forbrukertilsynet avvise en sak der klagen er useriøs eller grunnløs. Etter *bokstav c* kan Forbrukertilsynet avvise en sak som er under behandling eller har blitt behandlet av et klageorgan som er innmeldt til EU-kommisjonen etter godkjenningsloven § 27, eller domstol. En liste over de nasjonale klageorganene som er meldt inn til EU-kommisjonen er publisert på departementets hjemmesider. Etter *bokstav d* kan Forbrukerrådet avvise en sak dersom tvisteverdien er under eller over fastsatt grense som er fastsatt i forskrift. Hjemmelen til å sette slike verdigrenser følger av § 4 første ledd. Etter *bokstav e* kan klageorganet avvise en sak dersom en klagefrist fastsatt i forskrift er utløpt. Hjemmelen for å sette en klagefrist følger av § 9 annet ledd. Etter *bokstav f* kan klageorganet avvise en sak dersom behandlingen av en slik sak vil hindre klageorganet i å fungere effektivt. Saken kan kun avvises dersom behandlingen «i særlig grad» vil gå utover klageorganets effektivitet. Terskelen for avvisning etter bokstav f er derfor høy.

Av hensyn til et godt og effektivt klagebehandlingstilbud for forbrukerne, er det viktig at avvisningsgrunnene ikke anvendes på en slik måte at Forbrukertilsynets tilbud svekkes. Hver enkel klage må behandles individuelt og vurderes opp mot avvisningsgrunnene. Det følger av *annet ledd første punktum* at avvisningen skal være begrunnet. Dette innebærer at det i hver sak må vises til hvilken avvisningsgrunn som er anvendt og hvilke vurderinger som ligger til grunn for avvisningen. Etter *annet punktum* skal vedtaket meddeles partene innen tre uker fra Forbrukertilsynet mottok klagen. Det følger av bestemmelsen at fristen eventuelt starter på et senere tidspunkt der supplerende dokumenter ettersendes fra klageren, dersom disse er nødvendige for at tilsynet kan ta stilling til om saken skal avvises eller tas til behandling.

I *tredje ledd* slås det fast at det ikke er anledning til å klage på Forbrukertilsynets avvisningsvedtak.

Til § 11 Utvexling av informasjon

Paragrafen gjelder partenes rett til å få kunnskap om og imøtegå opplysninger i saken fra motparten. Tilsvarende krav følger av godkjenningsloven § 15 og forbrukerklageloven av 2017 § 6 første ledd fjerde og femte punktum samt direktiv om alternativ tvisteløsning art 5 nr 2 bokstav d og art 9 nr 1. For å sikre kontradiksjon skal Forbrukertilsynet sende partene klagen, saksdokumenter, argumenter, bevis og fakta som den andre parten har framlagt, samt eventuelle erklæringer og uttalelser fra sakkyndige, jf. *første ledd første punktum*. Kravet dekker både informasjon som Forbrukertilsynet har mottatt uoppfordret, og som Forbrukertilsynet selv har innhentet. Etter annet punktum skal Forbrukertilsynet anbefale partene å innhente sakkyndige uttalelser der dette vurderes å være nødvendig for å få klarhet i faktum i saken.

Etter *annet ledd første punktum* skal Forbrukertilsynet gi partene anledning til å uttale seg om faktiske og rettslige sider ved saken. I «gis anledning» ligger at partene på en lett forståelig måte skal gjøres kjent med retten til å avgi uttalelse overfor Forbrukertilsynet. Samtidig må det ikke stilles unødige krav til utforming av uttalelser eller til måten disse skal avgis på. Forbrukertilsynet skal etter *annet punktum* sette rimelige frister for uttalelser og sluttbemerkninger. Dette er for å sikre fremdrift i saken, samtidig som partene skal ha nok tid til å kunne vurdere og gi uttalelse om eventuell informasjon som Forbrukertilsynet har mottatt eller innhentet.

Etter *tredje ledd* skal Forbrukertilsynet sørge for at forbruker og næringsdrivende kan utveksle informasjon seg imellom. Dermed gis partene mulighet til å komme til enighet på egen hånd, samtidig som de har en sak til behandling. Tilsynet skal sørge for at partene kan utveksle informasjon om saken, elektronisk, eller per post. Postalalternativet er aktuelt dersom en av partene ikke anvender elektronisk kommunikasjonsmetode. Det vil være tilstrekkelig for å oppfylle kravet at tilsynet formidler partenes e-postadresser, eventuelt postadresser. Kravet kan også oppfylles gjennom ved et klagebehandlingssystem som gir mulighet for kommunikasjon mellom partene.

Til § 12 Mekling og saksbehandlingsfrist mv.

Etter *første ledd* skal Forbrukertilsynet informere partene så snart det har mottatt alle dokumenter med relevante opplysninger om klagen fra begge parter og saksbehandlingen kan begynne. Tilsvarende bestemmelse følger av godkjenningsloven § 16 første ledd første punktum og direktiv om alternativ tvisteløsning artikkel 8 bokstav d.

Andre ledd angir kjernen i Forbrukertilsynets mekling, nemlig at tilsynet gjennom skriftlig og muntlig veiledning skal søke å finne frem til løsninger som partene kan godta. Tilsvarende bestemmelse fulgte tidligere av forskrift til godkjenningsloven § 6 fjerde ledd første punktum.

Etter *tredje ledd første punktum* skal resultatet av meklingen gjøres tilgjengelig for partene innen 90 dager etter at partene ble informert om at meklingen kunne begynne, jf. første ledd. Det avgjørende tidspunktet er når partene blir informert om at meklingen kan begynne, og ikke det tidspunkt meklingen faktisk begynner. I særlig komplekse saker kan denne fristen forlenges, jf. *annet punktum*. Hvorvidt en sak vurderes som særlig kompleks beror på en konkret vurdering av den enkelte sak. Et saksområde kan ikke i seg selv anses å være særlig kompleks. Etter *tredje punktum* skal partene informeres dersom saksbehandlingsfristen forlenges. Partene skal da også informeres om ny frist. Bestemmelsen er ikke til hinder for at klageorganet i sine vedtekter fastsetter absolutte rammer for fristforlengelse for særlig komplekse saker. Tilsvarende bestemmelse følger av godkjenningsloven § 16 første ledd annet, tredje og fjerde punktum og direktiv om alternativ tvisteløsning artikkel 8 bokstav e.

Det følger av *fjerde ledd første punktum* at informasjonen om resultatet av meklingen skal gis skriftlig eller på varig medium. Begrepet «varig medium» er definert i *annet punktum*. Det er

enhver innretning som gjør partene i stand til å lagre vedtaket på en slik måte at det i fremtiden er tilgjengelig i uendret form. Begrepet omfatter tradisjonell skrift på papir, men også elektroniske filer, forutsatt at vilkåret om uforanderlighet er oppfylt. Eksempler på varige medium er PDF-filer som kan sendes på e-post og lagres på minnepinner, minnekort, CD-er, harddisker etc. Det er ikke et krav at vedtaket foreligger skriftlig; i prinsippet er det tilstrekkelig at vedtaket foreligger i form av en lydfil eller et videopptak. Begrepet varig medium er også anvendt i blant annet tidspartloven § 2 bokstav h og angrerettloven § 5 f. Hva som anses som varig medium vil endres i takt med utviklingen av lagringsmedium. *Tredje punktum* presiserer at det samtidig skal gis informasjon om adgangen til og vilkårene for å få klagen behandlet av Forbrukerklageutvalget. Disse fremgår delvis av § 13 og delvis av forskrift til loven.

Etter *femte ledd* kan departementet gi forskrift med nærmere bestemmelser om tilsynets klagebehandling og informasjonen som må gis partene. Dette inkluderer blant annet kravene direktivet om alternativ tvisteløsning stiller til hvordan opplysninger om resultatet skal gis og hvilken tilleggsinformasjon som må gis til partene dersom Forbrukertilsynet foreslår en minnelig løsning, jf. direktivet art 9 nr 1 c og nr 2 bokstav b.

Til § 13 Klage til Forbrukerklageutvalget

Paragrafen tilsvarende forbrukerklageloven av 2017 § 4 første, annet og femte ledd.

Det følger av *første ledd* første punktum at saken kan klages inn for Forbrukerklageutvalget etter at saken er behandlet i Forbrukertilsynet. Begge parter kan bringe saken inn for Forbrukerklageutvalget. Kravet om at minnelig ordning ikke må være oppnådd, innebærer at partene ikke kan ombestemme seg og la utvalget overprøve avtalen de har inngått. Etter annet punktum skal klagen og øvrige dokumenter sendes til Forbrukertilsynet av klager. Det er ikke nødvendig å sende dokumenter som tilsynet allerede har mottatt i meklingen. Krav til klagen følger av forskrift, jf. tredje ledd. Tilsynet fungerer som sekretariat for Forbrukerklageutvalget og forbereder saken for behandling i utvalget. Henvisningen i tredje punktum til § 9 første ledd innebærer at klage kan gis elektronisk og på papir samt at tilsynet skal gi bistand med å sette opp klagen etter anmodning fra klager.

Annet ledd første punktum inneholder frist for å bringe en sak inn for Forbrukerklageutvalget etter at Forbrukertilsynets behandling er avsluttet. Dersom fristen for å bringe saken inn for Forbrukerklageutvalget oversittes, kan utvalget bestemme at saken likevel skal tas til behandling, jf. *tredje punktum*. Ved vurderingen av om oppfriskning skal gis, anvendes vurderingskriteriene i forvaltningsloven § 31.

Tredje ledd gir hjemmel for departementet til å gi forskrift om nærmere krav til klagen til Forbrukerklageutvalget. Etter denne bestemmelsen kan det eksempelvis stilles krav om at klagen må inneholde partenes navn, kontaktdetaljer, informasjon om hva saken gjelder, krav, påstand og påstandsgrunnlag.

Til § 14 Avvisning

Bestemmelsen regulerer i hvilke tilfeller Forbrukerklageutvalget kan og i hvilke tilfeller Forbrukerklageutvalget skal avvise å ta en sak til behandling. Tilsvarende regler følger av forbrukerklageloven av 2017 § 5. Avgjørelse om avvisning er et enkeltvedtak, jf. forvaltningsloven § 2 tredje ledd, og må fylle kravene i forvaltningsloven, herunder krav til begrunnelse, jf. forvaltningsloven § 24 første ledd. Avgjørelsen treffes av Forbrukerutvalget, ikke Forbrukertilsynet. Utvalgets sammensetning i disse sakene, reguleres i forskrift, jf. § 16 tredje ledd.

Første ledd gjelder tilfeller der en klage kan avvises. *Bokstav a* gjelder avvisning der saken er behandlet eller er under behandling ved andre tvisteløsningsorganer. Tilsvarende regel følger av direktivet om alternativ tvisteløsning art 4 nr 4 bokstav c. Forutsetningen for avvisning av sak som er til behandling i domstolene, er at domstolen ikke stanser saken, se § 23 annet ledd. I tillegg til å avvise en sak som har fått sin avgjørelse i domstol, eller er til behandling i domstol, kan en sak avvises dersom den er eller har vært under behandling av Forbrukerklageutvalget eller et «innmeldt» klageorgan, jf. lov om klageorganer for forbrukersaker § 27 første ledd. Innmeldt klageorgan er klageorgan hjemlet i klageloven for forbrukersaker som er meldt til EU-kommisjonens liste over klageorganer. En klagesak kan også avvises dersom saken er under behandling, eller er behandlet, av et klageorgan som er hjemlet i særlovgivningen og som er innmeldt til EU-kommisjonen. Det er få nemnder som har overlappende saksområde med Forbrukerklageutvalget. Det gjøres unntak fra avvisningsadgangen for saker som er behandlet av Forbrukerrådet. Dette skyldes kravet om at en sak skal være forsøkt meklet av Forbrukerrådet, før Forbrukerklageutvalget behandler den. Det er ikke vilkår for avvisning at det andre klageorganet treffer bindende avgjørelser. Selv om bestemmelsen overlater til Forbrukerklageutvalgets skjønn om det skal behandle en sak som tidligere er bindende avgjort av en domstol eller Forbrukerklageutvalget, er det likevel lite hensiktsmessig om Forbrukerklageutvalget behandler slike saker.

Bokstav b kan anvendes i de sakene der det ikke er tvil om utfallet ut fra utvalgets tidligere praksis.

Bokstav c tilsvarer delvis direktivet artikkel 5 nr. 4 bokstav d. Bestemmelsen er ment som en sikkerhetsventil, dersom det skulle komme et stort antall saker som gjelder små beløp.

Bokstav d tilsvarer direktivet artikkel 5 nr. 4 bokstav b.

Bokstav e kan anses som en presisering av avvisningsgrunnen i bokstav g.

Bokstav f tilsvarer direktivet artikkel 5 nr. 4 bokstav e.

Etter *bokstav g* kan saken avvises dersom klagen ikke er fremsatt innen én måned fra partene ble underrettet om at Forbrukertilsynets mekling er avsluttet, jf. § 13 annet ledd.

Til forskjell fra avvisningsgrunnene i første ledd som legger opp til en skjønnsmessig vurdering av om avvisningsgrunnen skal benyttes, er avvisningsgrunnene i *annet ledd* tvingende, jf. «skal».

Ordlyden i *bokstav a* er noe endret fra forbrukerklageloven av 2017. Dette fordi loven nå har to bestemmelser, en om virkeområdet til loven og en om Forbrukerklageutvalgets kompetanse. Begge bestemmelsene er avgjørende for om Forbrukerklageutvalget kan behandle saken eller ikke. Den lovtekniske justeringen innebærer ingen endringer i utvalgets kompetanse.

Bokstav b krever ikke at Forbrukertilsynet faktisk må ha meklet i saken. Det er tilstrekkelig at tilsynet har vært i kontakt med partene og undersøkt om det er vilje til mekling i saken. Dersom tilsynet ikke får tilbakemelding fra innklagede innen en rimelig frist, er saken ferdigbehandlet og kan klages inn til Forbrukerklageutvalget.

Dersom det er innført saksbehandlingsgebyr i forskrift, jf. § 8, skal klagen avvises etter *bokstav c* dersom slikt gebyr ikke er innbetalt.

Etter *bokstav d* skal krav som klageren ikke har et reelt behov for å få avgjort avvises. Vurderingstemaet som fremgår av § 1-3 annet ledd og praksis etter denne bestemmelsen vil være avgjørende for om klager skal anses å ha et reelt behov eller ikke.

Bokstav e krever at begge partene er prosessdyktige eller har lovlig stedfortreder. Regler om hvem som er prosessdyktige og hva som er en lovlig stedfortreder følger av tvisteloven kapittel 2.

Bokstav f krever at innklagede ikke kan saksøkes for norske domstoler. Dersom innklagede ikke kan saksøkes for norske domstoler, ville ikke en vedtak fra utvalget kunne tvangsinnføres eller bringes inn for tingretten, jf. § 20.

Etter *tredje ledd* er det en treukersfrist for å treffe avvisningsvedtak. Tilsvarende krav følger av direktivet art 5 nr 4 annet ledd. Avvisningsfristen er en ordensbestemmelse. At fristen oversittes innebærer derfor ikke at klagen må tas til behandling.

Til § 15 Forbrukertilsynets saksforberedelse for Forbrukerklageutvalget

Av *annet ledd første punktum* fremgår det at Forbrukertilsynet forkynner klagen for motparten. Ved forkynning skal motparten gjøres oppmerksom på adgangen til å uttale seg innen rimelig frist samt konsekvensene ved ikke å gi tilsvaret i saken, jf. annet punktum. Virkningen av unnlatt svar er som hovedregel at saken avgjøres på bakgrunn av klagers fremstilling, jf. § 18. Tilsvarende krav følger av forbrukerklageloven av 2017 § 4 fjerde ledd. Henvisningen i tredje punktum til § 11 annet ledd innebærer at eventuelle nye opplysninger fra partene må forelegges den andre parten for uttalelse også på dette stadiet i prosessen. For å sikre fremdrift i saken, skal tilsynet sette frister for uttalelser.

Annet ledd regulerer hvordan forkynning skal skje. Første punktum viderefører gjeldende rett som innebærer at forkynning av klagen skjer på vanlig måte enten via trygg elektronisk løsning, typisk via digital postkasse, ved brev med mottakskvittering eller ved rekommandert brev. Dette er den alminnelige forkynningsmåten for offentlige myndigheter, jf. domstoloven § 163a første ledd annet punktum. Annet punktum innebærer imidlertid at klagen også anses forkynt dersom det på annen måte kan sannsynliggjøres at motparten har mottatt klagen. Dette kan eksempelvis skje ved bekreftelse på telefon eller e-post. Avgjørende er at det foreligger dokumentasjon for at vedkommende har mottatt klagen. Det er derfor viktig at Forbrukertilsynet har gode rutiner som sikrer dokumentasjon for at motparten har mottatt klagen. Tredje punktum tilsvarende forbrukerklageloven av 2017 § 4 tredje ledd.

Tredje ledd gir departementet hjemmel til å gi nærmere regler om Forbrukertilsynets saksforberedelse for Forbrukerklageutvalget. I forbrukerklageloven av 2017 er ingen tilsvarende bestemmelse for Sekretariatet for Markedsrådet og forbrukerklageutvalgets saksforberedelse. Dette henger sammen med at sekretariatets arbeidsoppgaver ikke er lovregulert. Hjemmel til å regulere sekretariatets saksbehandling må sies å følge indirekte av forbrukerklageloven av 2017 § 6 sjette ledd.

Til § 16 Forbrukerklageutvalgets saksbehandling

Første ledd første, annet og tredje punktum om at saksbehandlingen er skriftlig, at sakene behandles for lukkede dører og at partene ikke har møterett, viderefører kravene i forbrukerklageloven av 2017 § 16 første ledd første annet og tredje punktum.

Annet ledd om utvalgets forhold til partenes krav, påstander og påstandsgrunnlag viderefører forbrukerklageloven av 2017 § 6 fjerde ledd. Med «krav» menes det rettsforholdet utvalget skal ta stilling til, eksempelvis vil krav om heving og erstatning være to forskjellige krav. «Påstand» er det resultatet partene krever, eksempelvis at A skal betale B prisavslag på kr 10 000. «Påstandsgrunnlag» er det faktum partene anfører for at de skal få medhold i saken, eksempelvis at selger ikke opplyste at bilen var kollisjonsskadet. Tilsvarende regler gjelder også for de alminnelige domstoler, jf. tvisteloven § 11-2 første ledd. Bakgrunnen for at de alminnelige domstolene ikke skal kunne gå utover partenes krav, påstand og

påstandsgrunnlag, er dels at partene selv skal kunne definere omfanget av en tvist (disposisjonsprinsippet) og dels at partene skal kunne uttale seg om det domstolen legger til grunn (kontradiksjon). For Forbrukerklageutvalget er begrunnelsen at saksbehandlingen er skriftlig, at partene ikke møter under utvalgets behandling og derfor ikke har mulighet til å justere krav, påstand eller påstandsgrunnlag ved behandlingen, slik som for de alminnelige domstoler. Konsekvensen av bestemmelsen er at Forbrukerrådet og Forbrukerklageutvalget må veilede partene, slik at krav og påstander som fremmes, er i overensstemmelse med partenes forutsetninger.

Forskriftshjemmelen i *tredje ledd* tilsvarer bestemmelsen i forbrukerklage_loven av 2017 § 6 sjette ledd.

Til § 17 Forbrukerklageutvalgets vedtak

Bestemmelsen viderefører forbrukerklage_loven av 2017 § 7.

Første ledd første punktum slår fast at vedtaket skal være skriftlig eller på et varig medium. Begrepet «varig medium» er definert i § 12, se merknadene til denne bestemmelsen.

Annet ledd fastslår at vedtaket skal begrunnes. Det skal videre fremgå av vedtaket om det er enstemmig, og at mindretallets syn og begrunnelse skal fremgå ved dissens.

Etter *tredje ledd første punktum* skal vedtaket forkynnes for partene som samtidig gjøres kjent med vedtakets virkning og adgangen til å bringe vedtaket inn for tingretten. Vedtakets virkning fremgår av femte ledd. Adgangen til å bringe vedtaket inn for tingretten fremgår av § 20. Informasjon om adgangen til å bringe vedtaket inn for tingretten må omfatte en plikt til å gjøre partene kjent med at fristen er én måned etter at vedtaket er forkynt for partene, jf. § 20 første ledd annet punktum. Etter annet punktum skal vedtaket forkynnes på samme måte klagen, jf. § 15 annet ledd. Denne bestemmelsen er ny, jf. merknadene til denne.

Fjerde ledd må ses i sammenheng med § 23 første ledd om at utvalget er et uavhengig forvaltningsorgan. *Første punktum* slår fast at vedtaket ikke kan påklages. Både realitetsvedtak og vedtak om avvisning omfattes, og bestemmelsen innebærer at Forbrukerklageutvalgets vedtak ikke kan bringes inn til høyere forvaltningsmyndighet for overprøving. *Annet punktum* fastslår at det ikke er adgang til å omgjøre Forbrukerklageutvalgets vedtak.

Femte ledd innebærer blant annet at parten kan tvangsinn drive krav som følger av vedtak som ikke er brakt inn for tingretten innen fristen, dersom motparten ikke oppfyller vedtaket frivillig.

Til § 18 Vedtak der motparten ikke har uttalt seg

Bestemmelsen viderefører forbrukerklage_loven av 2017 § 6 annet ledd tredje, fjerde, femte og sjette punktum.

Første, andre og tredje punktum regulerer adgangen til å treffe fraværsvedtak, og gir motparten, det vil si innklagede, mulighet til å begjære oppfriskning av vedtaket. *Fjerde punktum* gir bestemmelser i tvisteloven om oppfriskning anvendelse så langt de passer. Henvisningen innebærer blant annet at det kun kan gis oppfriskning der det foreligger hindringer utenfor motpartens kontroll. Fristen for å begjære oppfriskning er én måned fra forkynnelse av vedtaket.

Til § 19 Kostnader til rettshjelp

Bestemmelsen viderefører gjeldende rett slik den er tolket av Forbrukerklageutvalget. Ordlyden er imidlertid annerledes enn tilsvarende bestemmelse i forbrukerklage_loven av 2017 § 10 annet ledd. Etter *første punktum* kan Forbrukerklageutvalget som hovedregel ikke ilegge

en part ansvar for motpartens rettshjelpskostnader. Dette betyr at utvalget kan ilegge en part ansvar for andre kostnader i tilknytning til saken, for eksempel kostnader til takstrapport for å avdekke og dokumentere en eventuell mangel og omfanget av denne. Hovedregelen gjelder kun for Forbrukerklageutvalget. Dersom saken går videre til tingretten, får reglene for fordeling av sakskostnader i tvisteloven anvendelse. Begrunnelsen for at partene ikke kan få dekket rettshjelpskostnader er å holde kostnadene nede samt at Forbrukertilsynets veiledning skal gjøre det unødvendig å engasjere advokat for å få en sak behandlet i Forbrukerklageutvalget. I *annet ledd* er det et unntak for de sakene der den ene parten har fremmet en krav eller en påstand som åpenbart ikke kan føre frem.

Til § 20 Domstolsbehandling

Bestemmelsen viderefører i det alt vesentligste forbrukerklageloven § 13.

Av *første ledd* første punktum følger det at vedtak kan overprøves ved søksmål for tingretten. Det er kun vedtak som avgjør sakens realitet som kan bringes inn for retten. Det innebærer at vedtak om å avvise en sak ikke kan overprøves. Vedtakene bringes direkte inn for tingretten uten behandling i forliksrådet. *Annet punktum* angir at fristen for stevning er én måned. Fristen regnes fra vedtaket er forkynt for partene. Tredje punktum er nytt og innebærer at dersom fristen slutter å løpe i rettsferier og fortsetter å løpe etter at rettsferien er ferdig, jf. domstolloven § 140. Det følger også av tredje punktum at fristen beregnes etter reglene i domstolloven kapittel 8. Det betyr blant annet at fristen ikke utløper på en lørdag eller helligdag, jf. domstolloven § 148. Dersom en sak er stanset etter § 23 annet ledd, må prosesskriv med begjæring om fortsettelse av saken avgis innen søksmålsfristen, jf. *fjerde punktum*. *Fjerde punktum* fastslår at stevning, eventuelt prosesskriv, kan inngis via Forbrukertilsynet eller direkte til tingretten. Dersom stevning sendes direkte til tingretten, følger det av tvisteloven § 9-2 fjerde ledd at retten innhente dokumenter fra Forbrukerklageutvalget.

Annet ledd første punktum fastslår at det er Forbrukerklageutvalget som kan gi oppfriskning for oversittelse av fristen for å bringe saken inn for tingretten, dvs. at parten har mulighet til å bringe saken for domstolene, selv om fristen er oversittet. Dette gjelder uansett om stevningen er sendt direkte til retten eller gjennom utvalget. Begjæring om oppfriskning behandles etter reglene i forvaltningsloven § 31. Det følger av § 5. Etter *annet punktum* kan avslag på oppfriskningsbegjæring kan bringes inn for tingretten, er en videreføring av 1978-loven § 11 fjerde ledd siste punktum.

Til § 21 Gjenåpning

Bestemmelsen viderefører forbrukerklageloven av 2017 § 8. *Første ledd første punktum* begrenser gjenåpningsmuligheten til rettskraftige vedtak. Vedtak som ikke er rettskraftige kan overprøves av alminnelige domstoler ved at en av partene tar ut stevning, jf. § 20. I henhold til første ledd forutsetter gjenåpning at det er fremmet en begjæring om dette av en part.

Første ledd annet punktum bokstav a om habilitet skal tilsvare kravet i tvisteloven § 31-3 første ledd bokstav a.

Etter *bokstav c* kan opplysninger om «faktiske forhold» som var ukjent da saken ble avgjort danne grunnlag for gjenåpning. Denne regelen tilsvarer tvisteloven § 31-4 bokstav a. Feil i rettsanvendelsen gir ikke grunnlag for gjenåpning. Det er et vilkår at de nye opplysningene alene eller sammen med det tidligere bevismaterialet tilsier at avgjørelsen høyst sannsynlig ville blitt en annen.

Annet ledd bokstav a bygger på tvisteloven § 31-5 første ledd første punktum.

Bokstav b bygger på tvisteloven § 31-5 annet ledd, og gjelder grunner som parten burde ha gjort gjeldende under sakens ordinære behandling, ved søksmål til tingretten eller ved begjæring om oppfriskning. Det er snevre grenser for gjenåpning. Det kan derfor være aktuelt for en part å begjære oppfriskning av søksmålsfrist etter § 20, før gjenåpning eventuelt begjæres.

Bokstav c bygger på tvisteloven § 31-5 tredje ledd.

Til § 22 Retting og tilleggsavgjørelse

Bestemmelsen regulerer Forbrukerklageutvalgets adgang til å endre uriktige eller mangelfulle vedtak og viderefører viderefører forbrukerklage_loven av 2017 § 9.

Første ledd gjelder utvalgets kompetanse til å rette feil i vedtaket, og tilsvarer tvisteloven § 19-8 første ledd. Rettingen skal ikke innebære at vedtaket får et annet innhold enn det som var utvalgets hensikt på vedtakstidspunktet. Tvert imot skal formålet med rettingen være å sikre at vedtakets ordlyd samsvarer med det som var meningen. Det er et vilkår at den aktuelle feilen er klar. Dette vilkåret skal forstås på samme måte som klarhetsvilkåret i tvisteloven § 19-8. Det vises til forarbeidene til tvisteloven for det nærmere innholdet i klarhetsvilkåret.

Det gjelder ingen tidsfrist for rettingen. Det er heller ikke et vilkår at det er fremsatt begjæring om retting. Forbrukerklageutvalget kan foreta rettingen av eget tiltak. I tilfeller der det er fremsatt en begjæring om retting før vedtaket er rettskraftig, har Forbrukerklageutvalget plikt til å behandle begjæringen, jf. henvisningen til tvisteloven § 19-8 i tredje ledd.

Annet ledd regulerer adgangen til å treffe tilleggsavgjørelse. Bestemmelsen tilsvarer tvisteloven § 19-9 første ledd første punktum. Tilleggsavgjørelse kan være aktuelt når Forbrukerklageutvalget har forsømt å behandle spørsmål som skulle vært avgjort i vedtaket. For eksempel kan det tenkes at utvalget har glemt å ta stilling til et krav om saksomkostninger, eller at noe skal gjelde fra et bestemt tidspunkt. Tilleggsavgjørelse forutsetter at det er fremsatt begjæring om dette innen fristen i § 20 første ledd, dvs. innen én måned etter at vedtaket er forkynt for partene.

Tredje ledd innebærer at tvistelovens regler om saksbehandling ved retting og tilleggsavgjørelse, samt reglene om hvordan dette praktisk skal gjennomføres, gjelder tilsvarende for Forbrukerklageutvalget. Retting, eller en begjæring om retting, er uten betydning for fristen for å bringe saken inn for domstolen, jf. tvisteloven § 19-8 fjerde ledd. Derimot vil en begjæring om tilleggsavgjørelse kunne ha betydning for fristen for å bringe saken inn for domstolen, jf. henvisningen til tvisteloven § 19-9 annet ledd.

Dersom det ikke er tvil om hvordan rettingen skal utføres, kan retting gjøres av den som ledet utvalget som traff avgjørelsen, jf. henvisningen til tvisteloven § 19-8 annet ledd tredje punktum. At retting kan foretas av leder eller nestleder alene, kan fastsettes i forskrift med hjemmel i § 3 tredje ledd. Bestemmelsen må leses i lys av tvisteloven § 19-8 annet ledd annet punktum; leder eller nestleder kan treffe avgjørelsen, dersom det ikke er tvil om hvordan rettingen skal utføres. Tvisteloven § 19-9 viser blant annet til at tvisteloven § 19-8 annet ledd annet og tredje punktum gjelder tilsvarende.

Til § 23 Forholdet til de alminnelige domstoler

Bestemmelsen omhandler begrensninger i adgangen til å få samme sak behandlet parallelt i Forbrukerklageutvalget og i domstolene (litispensdsvirkning). Med samme sak forstås samme krav mellom samme parter. Bestemmelsen må ses i sammenheng med Forbrukerklageutvalgets adgang til å avvise en sak, se § 14 første ledd bokstav b. Bestemmelsen viderefører forbrukerklage_loven av 2017 § 13.

Etter *første ledd* anses en sak å være under behandling (starter litispendensvirkningen) fra klagen er mottatt av Forbrukerrådet. Bestemmelsen må ses i sammenheng med tvisteloven § 18-2 tredje ledd som begrenser litispendensvirkningen til seks måneder. Selv om Forbrukertilsynet og Forbrukerklageutvalget er to separate organer, blir det kun én felles seksmånedersfrist. Dette innebærer at begrensningen i adgangen til å bringe en sak inn for domstolene kan opphøre mens saken behandles av Forbrukerklageutvalget. Etter opphør av litispendensvirkningen kan saken bringes inn for domstolene, med mindre det er saksøkeren som er skyld i at saken i Forbrukerklageutvalget ikke er avsluttet.

Annet ledd gjelder stansing av saken i domstolene, når en part ønsker saken behandlet av Forbrukerklageutvalget. Av *første punktum* fremgår det at en av partene må begjære saken for domstolen stanset. Etter annet punktum gis reglene i tvisteloven §§ 16-15, 16-18 tredje og fjerde ledd og 16-19 anvendelse. Disse regulerer hvordan en sak stanses ved kjennelse, virkning av stansing, og heving av stanset sak. *Tredje punktum* gir anvisning på hvilke kriterier retten skal anvende ved vurdering av om saken skal stanses. *Fjerde punktum* om når en sak kan bringes i gang igjen i tingretten, suppleres av tvisteloven § 16-19 om at saken for domstolen heves etter å ha vært stanset i to år.

Til § 24 Avtaler om voldgift

Bestemmelsen viderefører forbrukertvistloven av 2019 § 14.

Til § 25 Offentlig informasjon og nettside

Bestemmelsen regulerer hvilken informasjon Forbrukertilsynet skal gjøre offentlig og hvordan dette skal gjøres. Bestemmelsen viderefører forbrukertvistloven av 2019 § 25.

Første ledd første punktum pålegger tilsynet å ha en nettside med informasjon om behandling av forbrukerklager. Det skal gis informasjon om både Forbrukertilsynets og Forbrukerklageutvalgets klagebehandling. Informasjonen skal være oppdatert og lett tilgjengelig, dvs. den må være enkel å finne på nettsiden. Etter *annet punktum* skal opplysningene etter anmodning også gis på varig medium. Begrepet varig medium er nærmere definert i § 17 første ledd annet punktum. Det er ikke begrensninger i hvem som kan anmode om å få opplysningene på varig medium.

Det følger av *annet ledd* at Forbrukerklageutvalgets vedtak skal gjøres tilgjengelig for allmenheten. Dette innebærer at vedtakene er offentlige, noe som også følger av offentleglova. Vedtakene skal i utgangspunktet gjøres tilgjengelig i sin helhet, inkludert identiteten på både den næringsdrivende og forbrukeren. Unntaksvis kan en sak omfattes av bestemmelsene om taushetsplikt i forvaltningsloven.

Det er en viss valgfrihet hva gjelder måten vedtakene gjøres tilgjengelige på. Forutsetningen er at de må være tilgjengelige for allmenheten. I likhet med øvrig informasjon må tilgangen være gratis og enkel. Tilgang gjennom Lovdatas betalingsversjon er ikke tilstrekkelig til å overholde kravet.

Etter bestemmelsens *tredje ledd første punktum* skal Forbrukerklageutvalget utarbeide årlige rapporter om sin virksomhet innen 1. mars. Krav om årlige rapporter følger også av direktivet artikkel 7 nr. 2. *Annet punktum* gir departementet hjemmel til å fastsette nærmere regler i forskrift om hvilken informasjon som skal gis i årsrapporten og på nettsiden.

11.2 Forskrift om behandling av forbrukerklager i Forbrukertilsynet og Forbrukerklageutvalget

11.2.1 Forskriftstekst

§ 1 Forbrukertilsynets saksområde

Forbrukertilsynet skal etter klage fra forbruker eller næringsdrivende mekle i:

- a) klager som kan bringes inn for Forbrukerklageutvalget, jf. § 2
- b) forbrukersaker som ikke er omfattet av annet innmeldt klageorgans saksområde, jf. godkjenningsloven § 27
- c) forbrukersaker som er omfattet av annet innmeldt klageorgans saksområde, men som klageorganet ikke behandler fordi den næringsdrivende ikke er tilsluttet klageorganet.

Med forbrukersaker menes en sak om vare- og tjenestekontrakter mellom næringsdrivende og forbruker.

Forbrukertilsynet avgjør med endelig virkning om en sak faller inn under tilsynets saksområde.

§ 2 Forbrukerklageutvalgets saksområde

Forbrukerklageutvalget behandler klager som har vært behandlet i Forbrukertilsynet, om:

- a) kjøp av ting til forbruker og om ytelser som selgeren eller andre har påtatt seg overfor kjøperen i tilknytning til kjøpet
- b) håndverkertjenester etter håndverkertjenesteloven
- c) avtaler etter angrerettloven.

Forbrukerklageutvalget behandler saker etter første ledd bokstav a mellom forbruker og næringsdrivende og mellom to forbrukere.

Forbrukerklageutvalget kan også behandle saker av prinsipiell karakter mellom en forbruker og en næringsdrivende etter første ledd bokstavene b og c. Ved vurderingen av om en sak er prinsipiell, skal det tas hensyn til om den reiser spørsmål som gjelder mange forbrukere eller spørsmål der det er særlig behov for rettslig avklaring.

Forbrukerklageutvalget behandler ikke klager om kjøp av elektrisk energi.

§ 3 Kompetansekrav og oppnevning

Ledere, saksbehandlere og andre i Forbrukertilsynet som behandler klager etter forbrukerklageloven skal ha nødvendig kunnskap og kompetanse innen utenrettslig klagebehandling og forbrukerrettigheter.

Forbrukerklageutvalgets leder, nestledere og medlemmer oppnevnes av departementet for fire år av gangen og kan gjenoppnevnes. Lederen og nestlederne skal fylle kravene til dommere i domstolloven § 53 første ledd og § 54 annet ledd. Halvparten av medlemmene som ikke er leder eller nestledere, skal ha særlig innsikt i forbrukernes interesser, og halvparten i næringsdrivendes interesser.

§ 4 Forbrukertilsynets meklings

Forbrukertilsynet skal informere partene om de prinsipper som saksbehandlingen er basert på og at Forbrukertilsynet mekler som et nøytralt og partsuavhengig organ. Saksbehandlingen skal foregå innenfor rammen av gjeldende rett.

Forbrukertilsynet skal sørge for at saken opplyses uten unødig tidstap. Partene skal holdes orientert om sakens gang og gis adgang til å uttale seg om opplysninger fremlagt av motparten.

Gjennom skriftlig eller muntlig veiledning og rådgivning skal Forbrukertilsynet søke å finne fram til løsninger som partene kan godta. Forbrukertilsynet kan på ethvert trinn av saksbehandlingen fremme forslag til løsning av tvisten.

Dersom Forbrukertilsynet foreslår en løsning skal partene gis en rimelig betenkningstid for å vurdere resultatet og informeres om:

- a) at muligheten til å fremme søksmål ved domstolene ikke bortfaller ved bruk av Forbrukertilsynets tilbud om klagebehandling
- b) at Forbrukertilsynets løsning kan avvike fra en domstolsavgjørelse
- c) at de kan velge om de vil følge Forbrukertilsynets løsning
- d) rettsvirkningen av å akseptere eller følge Forbrukertilsynets løsning.

Dersom Forbrukertilsynet konstaterer at muligheten for minnelig løsning ikke er tilstede, skal partene informeres skriftlig eller på varig medium om at saken avsluttes. Med varig medium menes enhver innretning som gjør partene i stand til å lagre vedtaket på en slik måte at det i fremtiden er tilgjengelig i uendret form. Partene skal samtidig orienteres om adgangen til og vilkårene for å få klagen behandlet av Forbrukerklageutvalget.

§ 5 Klage til Forbrukerklageutvalget

Klagen som skal behandles av Forbrukerklageutvalget skal inneholde partenes navn, adresse, hva saken gjelder, samt krav, påstand og påstandsgrunnlag. Klagen skal være datert og signert. Elektronisk signatur likestilles med håndskrevet signatur.

En mottatt klage avbryter fristen i loven § 13, selv om kravene i første ledd ikke er oppfylt, dersom klagen suppleres innen rimelig tid.

§ 6 Forbrukerklageutvalgets klagebehandling

Forbrukerklageutvalget skal behandle klagen på grunnlag av den skriftlige fremstillingen som partene har gitt og det øvrige skriftlige materialet som foreligger.

§ 7 Forbrukerklageutvalgets vedtak

Ved behandlingen av den enkelte klagen skal utvalget bestå av leder eller nestleder og ett medlem som har særlig innsikt i forbrukernes interesser og ett medlem som har særlig innsikt i næringsdrivendes interesser. Utvalget treffer vedtak med alminnelig flertall.

Vedtak om avvisning, oppfriskning, retting og avslag på begjæring om gjenåpning av klagesak kan treffes av lederen eller nestlederen i Forbrukerklageutvalget. Lederen eller nestlederen kan også treffe vedtak i klager der Forbrukerklageutvalget har fast praksis eller har avgjort en tilsvarende sak på prinsipielt grunnlag.

I prinsipielle klager kan lederen eller nestlederen i Forbrukerklageutvalget beslutte at vedtak skal treffes av et utvidet utvalg på fem medlemmer. Dette gjelder prinsipielle klager innenfor Forbrukerklageutvalgets alminnelige saksområde etter § 2 første ledd, og klager av prinsipiell karakter etter § 2 tredje ledd.

§ 8 Protokoll

Forbrukertilsynet skal føre protokoll over Forbrukerklageutvalgets møter. Protokollen underskrives av medlemmene i utvalget.

Følgende opplysninger skal fremgå av protokollen:

- tid og sted for møtet
- hvem som deltok i avgjørelsene
- hvilke klager som ble behandlet
- resultatet av behandlingen.

§ 9 *Stevning mv.*

Forbrukertilsynet skal opplyse partene om at stevning, eventuelt prosesskriv, kan sendes direkte til domstolen, eller via Forbrukertilsynet som videresender dokumentet til riktig domstol.

Dersom saken tidligere er brakt inn for retten, men stanset i medhold av loven § 23, skal kopi av vedtaket også sendes vedkommende domstol.

§ 10 *Informasjon på nettside*

Følgende opplysninger skal på en klar og lett forståelig måte fremgå av Forbrukertilsynets nettside, jf. loven § 25:

- a) Forbrukertilsynets kontaktopplysninger, herunder post- og e-postadresse
- b) hvilke fysiske personer som er ansvarlige for klagebehandlingen i Forbrukertilsynet og Forbrukerklageutvalget, og hvordan de er oppnevnt eller ansatt og for hvor lang tid
- c) formell kompetanse og relevant erfaring til de fysiske personene som er ansvarlige for klagebehandlingen i Forbrukertilsynet og Forbrukerklageutvalget
- d) deltakelse i nettverk av klageorganer som legger til rette for behandling av klagesaker over landegrensene
- e) Forbrukertilsynets og Forbrukerklageutvalgets saksområde, herunder om det foreligger verdigrenser for behandling
- f) Forbrukertilsynets og Forbrukerklageutvalgets klagebehandlingsprosess og saksbehandlingsregler, og adgangen til å avvise en klage
- g) på hvilke språk klagen og saksdokumentene kan sendes, og på hvilket språk klagebehandlingen foregår
- h) hvilke typer regler Forbrukertilsynet og Forbrukerklageutvalget kan anvende som grunnlag for klagebehandlingen (f.eks. lovbestemmelser, rimelighetsvurderinger, atferdsregler)
- i) partenes plikter før en klagesak tas opp til behandling, herunder kravet om at klagesaken må ha vært forsøkt meklet i Forbrukertilsynet før den kan klages inn til Forbrukerklageutvalget, jf. loven § 13 første ledd
- j) at en part ikke ensidig har rett til å trekke klagen som er under behandling
- k) eventuelle sakskostnader partene må dekke, og regler for fordeling av disse
- l) gjennomsnittlig saksbehandlingstid
- m) at Forbrukerklageutvalgets avgjørelser har retts- og tvangskraft
- n) oversikt over Forbrukerklageutvalgets praksis og vedtak

- o) Forbrukertilsynets årsrapport
- p) om Forbrukertilsynet er oppført på EU-kommisjonens liste over klageorganer som oppfyller kravene i direktiv 2013/11/EU om alternativ tvisteløsning i forbrukersaker, jf. godkjenningsloven § 27
- q) EU-kommisjonens liste over klageorganer. Listen skal også gjøres tilgjengelig på varig medium i Forbrukertilsynets lokaler, dersom dette er praktisk mulig.

§ 11 Informasjon i årsrapport

Forbrukertilsynets årsrapport skal inneholde følgende opplysninger, jf. loven § 25:

- a) antall mottatte klager og hva de gjaldt
- b) antall avviste klager, samt prosentandel i forhold til hver avvisningsgrunn, jf. loven §§ 10 og 14
- c) prosentandel avbrutte klagebehandlinger, og årsaken til det
- d) prosentandel av løsninger til fordel for henholdsvis forbruker og næringsdrivende, samt saker som har endt med minnelig løsning
- e) gjennomsnittlig saksbehandlingstid
- f) antall klager som behandles innen lovens saksbehandlingsfrist på 90 dager, og antall saker som har fått forlenget saksbehandlingsfrist, jf. loven § 12
- g) i hvilket omfang vedtakene blir etterlevd, dersom det er kjent
- h) eventuelle systematiske eller vesentlige problemer som forekommer ofte og fører til tvister mellom forbrukere og næringsdrivende; slike opplysninger kan følges av anbefalinger om hvordan slike problemer kan unngås eller løses i framtiden
- i) deltagelse i nettverk av klageorganer som legger til rette for behandling av klagesaker over landegrensene
- j) opplærings- og kompetansetiltak
- k) en evaluering av Forbrukertilsynets og Forbrukerklageutvalgets effektivitet, samt forslag til forbedringstiltak.

Rapporten skal oversendes departementet innen 1. mars hvert år.

§ 12 Ikrafttredelse

Forskriften trer i kraft xx. Fra samme tid oppheves forskrift 17. februar 2017 nr. 200 om Forbrukerklageutvalget.

Forskriften får bare virkning for klager som er mottatt av Forbrukertilsynet etter lovens ikrafttredelse.

Forbrukerklageloven og forskrifter fastsatt i medhold av den, gjelder for klager som er mottatt før opphevelsen av loven.

11.2.2 Merknader

Forskriften viderefører gjeldende rett. De største endringene er retts tekniske. For det første samles forskriftsreglene for Forbrukertilsynet og Forbrukerklageutvalget i en forskrift. For det andre flyttes reglene for Forbrukertilsynets og Forbrukerklageutvalgets saksområde fra lov til forskrift. Dette for å gi større fleksibilitet. En tredje endring følger av §§ 10 og 11 om informasjonen som må gis om tilsynets og utvalgets virksomhet. Til forskjell fra tidligere

trenger ikke Forbrukerklageutvalget lenger ha en egen nettside og årsrapport. Forbrukertilsynet ivaretar sekretariatsfunksjonen for utvalget og vil stå for informasjonen som skal publiseres på nettsider og i årsrapporten.

11.3 Andre endringer i lov og forskrift

11.3.1 Lov om godkjenning av klageorganer for forbrukersaker

Lovens tittel skal lyde: lov om godkjenning av klageorganer for forbrukersaker (*godkjenningsloven*)

§ 1 første og annet ledd skal lyde:

Loven gjelder klageorganer som behandler forbrukersaker, og som søker om godkjenning eller som er godkjent i medhold av denne loven.

Loven § 27 gjelder også *Forbrukertilsynet* og andre klageorganer som er opprettet med hjemmel i annen lov og som tilfredsstiller kravene i direktiv 2013/11/EU om alternativ tvisteløsning i forbrukersaker. *Loven §§ 25 og 28 gjelder Forbrukertilsynet.*

§ 10 tredje ledd annet punktum skal lyde:

Klageorganet skal informere partene om muligheten til å trekke saken og om adgangen til å få saken behandlet av *Forbrukertilsynet etter forbrukerklageloven*.

§ 14 tredje ledd oppheves.

§ 25 flyttes fra kapittel 5 til kapittel 6 og skal lyde:

Forbrukertilsynet skal bistå forbrukere i å få kontakt med et innmeldt klageorgan i en annen EØS-stat i saker mellom forbruker og næringsdrivende ved handel over landegrenser.

Kapittel 5 oppheves.

§ 27 første ledd skal lyde:

Klageorganer som er godkjent etter loven her skal meldes til EFTA-statenes faste komité for oppføring på EU-kommisjonens liste over klageorganer som oppfyller kravene i direktiv 2013/11/EU om alternativ tvisteløsning i forbrukersaker. Også klageorganer som er opprettet med hjemmel i annen lov som tilfredsstiller kravene i direktivet kan på samme måte meldes inn.

§ 28 fjerde ledd skal lyde:

Forbrukertilsynet skal ivareta funksjonen som kontaktpunkt etter forordningen. I saker oppstått ved handel over landegrenser skal *Forbrukertilsynet* utføre oppgaver som følge av forordningen artikkel 7 punkt 2.

Til lovens tittel

Loven har i dag ingen offisiell korttittel. Departementet foreslår at den offisielle korttittel bør være "godkjenningsloven".

Til § 1 Virkeområde

Departementet foreslår å flytte klagebehandlingen fra Forbrukerrådet til Forbrukertilsynet og at denne klagebehandlingen reguleres av den forbrukerklageloven. Etter første ledd vil denne klagebehandlingen ikke lenger omfattes av godkjenningsloven.

Det er imidlertid noen bestemmelser som fortsatt skal gjelde for denne klagebehandling. Etter *annet ledd første punktum* får § 27 fortsatt anvendelse på Forbrukertilsynet og andre klageorganer opprettet i medhold av annen lov enn godkjenningsloven og som tilfredsstiller kravene i direktivet om alternativ tvisteløsning i forbrukersaker. I henhold til § 27 første ledd første punktum skal Forbrukertilsynet meldes inn til EFTA-statenes faste komite for oppføring på EU-kommisjonens liste over klageorganer som oppfyller direktivet.

Etter *annet ledd annet punktum* får også §§ 25 og 28 anvendelse på Forbrukertilsynet. Disse bestemmelsene gjelder tilsynets rolle som kontaktpunkt for klageorganer fra andre EØS-stater og kontaktpunkt for EUs nettbaserte klageportal. Disse rollene reguleres fortsatt av godkjenningsloven.

Til § 10 Tilbakekallelse av godkjenning

Tredje ledd annet punktum pålegger klageorgan å orientere partene om hvilket organ som kan bistå dersom godkjenningen trekkes tilbake. Dette vil nå være Forbrukertilsynet.

Til § 14 Avvisning

Tredje ledd regulerte Forbrukerrådets vedtak om avvisning. Rådets klagebehandling flyttes til Forbrukertilsynet og reguleres av ny forbrukerklagelov. Derfor slettes denne bestemmelsen.

Til § 25 Bistand til forbruker ved kjøp over landegrensene

Bestemmelsen regulerer hvilket organ som skal bistå forbrukere ved klager på kjøp over landegrensene. Denne oppgaven vil nå ligge hos Forbrukertilsynet.

Til kapittel 5. Særlig om Forbrukerrådet og Forbrukerklageutvalget

Forbrukertilsynet overtar Forbrukerrådets klagebehandling, og klagebehandlingen vil hovedsakelig reguleres i ny forbrukerklagelov. Det er derfor ikke lenger hensiktsmessig med et eget kapittel om denne klagebehandlingen i klageloven og kapittelet oppheves.

Til § 27 Innmelding til EU-kommisjonens liste over klageorganer

Forbrukerrådet endres til Forbrukertilsynet i og med at tilsynet overtar denne oppgaven.

Til § 28 Forordning om nettbasert tvisteløsning i forbrukersaker

Forbrukerrådet endres til Forbrukertilsynet i og med at tilsynet overtar denne oppgaven.

11.3.2 Forskrift til lov om godkjenning av klageorganer for forbrukersaker

Forskriftens tittel skal lyde: *forskrift om godkjenning av klageorganer for forbrukersaker (godkjenningsloven)*

§ 6 oppheves.

11.3.3 Foreldelsesloven

§ 16 annet ledd bokstav b skal lyde:

tvist om krav som bringes inn for *Forbrukertilsynet* eller annet meklingsorgan som er innmeldt etter *godkjenningsloven* § 27 første ledd.

Til foreldelsesloven § 16 annet ledd bokstav b

Forbrukerrådet endres til Forbrukertilsynet i og med at tilsynet overtar denne oppgaven som meklingsorgan. Den nye offisielle korttittelen benyttes også i referansen til godkjenningsloven.

12 Lovspeil

Ny forbrukerklage lov	Gjeldende rett		Direktiv om alternativ tvisteløsning
	Forbrukerklageloven av 2017	Lov om godkjenning av klageorganer i forbrukersaker	
§ 1		§§ 1 og 6 tredje ledd	Art 2
§ 2		§ 8 annet ledd	Art 6 nr 1 bokstav a
§ 3	§ 2		Art 6
§ 4	§ 1	§§ 6, 23 og 25	Art 5 nr 1 og nr 5
§ 5	§ 3		
§ 6	§ 6 tredje ledd	§ 11 første ledd	
§ 7	Forskrift om Forbrukerklageutvalget § 9	§ 13	Art 8 bokstav b
§ 8	§ 10 første ledd	§ 7 annet ledd	Art 8 bokstav c
§ 9		§ 7 første ledd og § 12	Art 5 nr 2 bokstav d og nr 4 bokstav e
§ 10		§ 14	Art 5 nr 4
§ 11	§ 6 første ledd fjerde og femte punktum	§ 15	Art 5 nr 2 bokstav d og art 9 nr 1 bokstav a
§ 12		§§ 16 og 23 tredje ledd	Art 8 bokstav e
§ 13	§ 4 første, annet og femte ledd		
§ 14	§ 5		

§ 15	§ 4 tredje og fjerde ledd og § 6 sjette ledd		
§ 16	§ 6 første ledd første, andre og tredje punktum og fjerde og sjette ledd		
§ 17	§ 7		
§ 18	§ 6 annet ledd tredje, fjerde, femte og sjette punktum		
§ 19	§ 10 annet ledd		
§ 20	§ 12		
§ 21	§ 8		
§ 22	§ 9		
§ 23	§ 13	§ 26	
§ 24	§ 14		
§ 25	§ 11	§ 9	Art 7
§ 26	§ 15	§ 29	
§ 27	§ 16	§ 30	