

10/2 - 2012  
2011/04535  
-027

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

Dato: 08.02.2012  
Vår ref.: 11-847/BKA/EAU  
Deres ref.: 201104535-/UBEFJS

(også sendt per e-post til:  
erik.skaudal@bld.dep.no)

## Høringsuttalelse - Europakommisjonens forslag til regelverk for utenomrettslig løsning av forbrukertvister

Det vises til brev fra Barne-, likestillings- og inkluderingsdepartementet datert 05.12.11 vedrørende Europakommisjonens forslag til regelverk om alternativ tvisteløsning i forbrukersaker. Regelverkspakken skal sikre at alle forbrukere kan få behandlet tvister om alle typer varer og tjenester, uansett hvor i det indre marked kjøpet er foretatt.

Regelverkspakken består av:

- Et forslag til direktiv om alternativ tvisteløsning for forbrukere (ADR)
- Et forslag til en forordning om et nettbasert (online) system for løsning av forbrukertvister med utspring i grenseoverskridende handel på nettet (ODR)
- En kommunikasjon om alternativ tvisteløsning i det indre marked, som redegjør for de regelverksforslag som er fremsatt og hvordan tiltakene er ment å fungere sammen.

### Hovedsynspunkter / Generelle kommentarer

Finansnæringens Fellesorganisasjon (FNO) støtter i hovedsak regelverkspakken om utenomrettslig tvisteløsning for forbrukere. Forslaget vil innebære at det kommer på plass et felles standard regelverk for nemndenes organisering, saksforberedelse og avgjørelser, slik det for norske forhold også er lagt opp til i NOU 2010:11 Nemndsbehandling av forbrukertvister. Ett felles regelverk på europeisk nivå kan bidra til å styrke den alminnelige

tillit til klagenemndene og nemndenes avgjørelser, og vil også kunne gjøre det lettere for forbrukerne å orientere seg om de ulike nemndene og saksgangen i disse.

FNO er imidlertid sterkt kritisk til de korte saksbehandlingsfristene som foreslås både i forslaget til direktiv om alternativ tvisteløsning for forbrukere (ADR) og i forslaget til forordning om et nettbasert (online) system for løsning av forbrukertvister (ODR). FNO mener at tidsfristene er urealistiske, og at de vil føre til svekket kvalitet på nemndsbehandlingen dersom de vedtas. Vi kan heller ikke se at det er grunnlag for kortere tidsfrister etter forordningen om et nettbasert (online) system for løsning av forbrukertvister (ODR) enn etter ADR-direktivet.

### **Forslaget til direktiv om alternativ tvisteløsning for forbrukere (ADR)**

Det følger av direktivets artikkel 5 at nemndene skal ha en hjemmeside der klager kan inngi sin klage. Partene skal også ha adgang til å utveksle informasjon elektronisk via hjemmesiden. FNO stiller seg i utgangspunktet positiv til disse tiltakene. Vi vil samtidig gjøre departementet oppmerksom på at det per i dag ikke er lagt til rette for slik elektronisk kommunikasjon mellom partene på hjemmesiden til klagenemndene på finansområdet, og at systemer for dette vil måtte utvikles - med de kostnader dette innebærer - dersom direktivet blir vedtatt.

Kompetansekravene til nemndene i artikkel 6 synes hensiktsmessige, og vi mener at klagenemndene på finansområdet ivaretar disse.

Etter artikkel 7 skal klagenemndene ha en rekke opplysninger - herunder årsrapporter - tilgjengelig både på deres nettsider og i trykt form. FNO mener at det bør være tilstrekkelig om opplysningene er tilgjengelig på nemndenes nettsider, og at nemndene kan være hjelpelige med utskrifter fra nettsiden. Et krav om at opplysningene også skal finnes i trykt versjon, vil etter FNOs oppfatning kun virke fordyrende.

Opplysningsplikten i artikkel 7 omfatter blant annet: " h) eventuelle forhåndskrav, som partene skal oppfylle før det kan innledes en ATB-prosedyre". Det er uklart hva som menes her, og det bør komme klarere frem hva slike forhåndskrav typisk kan være.

Partene i en klagesak skal etter § 8 b) ha rett til å la seg representere eller bistå av en tredjemann. Dette kan skape utfordringer i en saksbehandling som forventes å være både svært rask og rimelig. FNO mener at det gjennomgående er best om partene under saksbehandlingen i nemndene opptrer alene.

Nemndsbehandlingen skal videre være gratis eller forbundet med beskjedne omkostninger (artikkel 8 c). FNO støtter dette, og understreker at det – for å unngå åpenbart grunnløse klager - er viktig at nemndene har anledning til å fastsette et mindre behandlingsgebyr.

Det foreslås i artikkel 8 d) å innføre en tidsfrist for nemndsbehandlingen på 90 dager fra nemnda mottar klagen. I komplekse saker kan imidlertid fristen forlenges. FNO mener at kvaliteten på nemndsbehandlingen er viktigere enn tidsaspektet. En frist på 90 dager er altfor kort for kompliserte og sammensatte saker, og vil kunne føre til at kvaliteten på nemndsbehandlingen forringes. Hensynet til en forsvarlig saksbehandling tilsier at saksbehandlingsfristen ikke bør settes kortere enn 6 måneder. Det er videre viktig at fristen ikke begynner å løpe før både klage og tilsvar er kommet inn til den aktuelle nemnda.

På finansområdet, vil tvistesakene typisk være kompliserte, både juridisk og faktisk. Når det gjelder klager som går til nemndsbehandling i nemndene under Finansklagenemnda, ligger saksbehandlingstiden i dag på om lag 6 måneder, hvilket tilsvarer saksbehandlingsfristen for småkravsprosesser. Disse vil det ikke være mulig å gi en forsvarlig saksbehandling innenfor en tidsfrist på 90 dager. En relativt stor andel saker avgjøres imidlertid av nemndenes sekretariater. Disse sakene kan ofte løses raskere enn sakene som går til nemndsbehandling. FNO frykter at for korte saksbehandlingsfrister vil kunne føre til at færre saker behandles i nemndene. Dette vil være uheldig for forbrukernes rettssikkerhet.

Ordlyden i artikkel 8 d) er i dag at "*tvisten løses*" innenfor tidsfristen. Dette er etter vår mening feil begrepsbruk etter norske forhold. For nemndene under Finansklagenemnda er resultatet av nemndsbehandlingen at nemnda *fremmer sitt forslag til løsning* i form av en uttalelse. Den næringsdrivende må da si fra innen 30 dager om løsningsforslaget aksepteres, men dette kreves ikke av forbrukeren. Forbrukeren vil altså stå fritt til å reise søksmål for domstolene, og har ingen plikt eller tidsfrist for å gi noen tilbakemelding om dette.

Forslaget til forordning har ikke bestemmelser om nemndenes rett til å avvise saker. Dette kunne med fordel vært inntatt. Det bør også klargjøres hvordan nemndene skal forholde seg til klager på andre språk.

FNO støtter ellers den foreslåtte meldeplikt til kompetente myndigheter i artikkel 16.

### **Forslaget til en forordning om et nettbasert (online) system for løsning av forbrukertvister med utspring i grenseoverskridende handel på nettet (ODR)**

Forordningen skal supplere direktivet med et nettbasert system for behandling av tvister mellom forbrukere og næringsdrivende som er oppstått i forbindelse med nettsalg av varer og tjenester over landegrensene.

Hovedessensen (jf. forordningens artikkel 5) er at Kommisjonen skal etablere en plattform for nettbasert tvisteløsning, som skal fungere som en interaktiv nettside som kan oppsøkes elektronisk, gratis, og på alle EUs offisielle språk. ODRP skal utgjøre et fast kontaktpunkt ("single point of entry") for forbrukere og næringsdrivende som ønsker en utenomrettslig løsning av tvister som faller inn under forordningens virkeområde. Det gis videre nærmere bestemmelser om informasjon, innsending av klager, valg av nemnd og behandling av klagen (artikkel 7 og 8).


I artikkel 9 b) foreslås å innføre en saksbehandlingsfrist på 30 dager etter at tvisteløsning er iverksatt. Ved kompliserte tvister kan fristen forlenges. FNO vil gjenta at kvaliteten på nemndsbehandlingen er viktigere enn tidsaspektet. FNO mener videre at en frist på 30 dager er altfor kort, og ikke vil la seg gjennomføre på finansområdet. Vi kan heller ikke se at det er grunnlag for at tvister som knytter seg til nettsalg av varer og tjenester over landegrensene, skal gis kortere saksbehandlingsfrist enn andre tvister. Ved grenseskryssende tvister vil det tvert i mot kunne oppstå andre problemstillinger, for eksempel knyttet til lovvalg, noe som vi vil anta at kan føre til behov for lengre saksbehandlingstid.

Med vennlig hilsen

**Finansnæringens Fellesorganisasjon**



Trond Søyland  
seksjonsdirektør



Elisabeth Auren  
fagsjef