

Forbrukerrådets fagforeninger  
Akademikerne, NTL, Parat og Unio  
v/Forbrukerrådet Gjøvik  
Pb. 1140  
2806 GJØVIK

06.02.2012

Barne-, likestillings- og inkluderingsdepartementet  
Forbrukeravdelingen  
Pb. 8036 Dep.  
0030 OSLO

8/2-2012  
2011/04535  
-020

### **Europakommisjonens forslag til regelverk for utenrettslig løsning av forbrukertvister**

Vi viser til Barne-, likestillings- og inkluderingsdepartementets høring av Europakommisjonens forslag til regelverk for utenomrettslig løsning av forbrukertvister.

Fagforeningene i Forbrukerrådet ga svar på høringen av NOU 2010:11 "Nemndsbehandling av forbrukertvister" i fjor. Departementet har orientert om at arbeidet som skjer i EU med alternativ tvisteløsning på forbrukersektoren vil få stor betydning for det videre arbeidet med NOUen her i landet. Fagforeningene i Forbrukerrådet ser at dette kan få stor betydning for forbrukerne og for den fremtidige organiseringen av alternativ tvisteløsning i forbrukersaker i Norge, og vi vil derfor gi noen innspill til kommisjonens forslag.

Forslagene til direktiv og forordning om utenrettslig tvisteløsning av forbrukertvister skal sikre at det finnes effektiv, kvalitetssikret utenomrettslig klagemulighet for behandling av forbrukertvister i hele EU, både for innenlands og grenseoverskridende kjøp av varer og tjenester. Det skal foreligge klageorganer (ADR) som skal dekke alle næringsområder, og både forbrukere og næringsdrivende skal kunne sende inn saker. Forslaget til forordning om onlinetvisteløsning (ODR) skal sikre at det blir opprettet en EU-dekkende onlineplattform som gir forbrukerne og de næringsdrivende en felles inngangsport til elektronisk løsning av tvister i forbindelse med kjøp over internett på tvers av landegrensene. Gjennom dette systemet skal tvistene løses til korrekt ADR i det landet hvor saken skal behandles.

Bakgrunnen for forslagene er at utenomrettslige tvisteløsningsprosedyrer av god kvalitet antas å bidra til å bedre tilliten til det indre markedet og å øke handelen på tvers av landegrensene. Et av utgangspunktene er at man mener at det er for lite e-handel over landegrensene, og man ønsker å legge bedre til rette for dette og således forbedre rammevilkårene for et elektronisk indre marked.

Direktivforslaget om utenrettslige tvisteløsningsordninger (ADR) på forbrukerområdet oppstiller felles prinsipper og krav som klageordningene må være underlagt, samtidig som det legges opp til at landene skal bygge på sine eksisterende systemer og klageordninger. Vi mener at det er svært viktig at et forslag til regulering av utenomrettslig tvisteløsning i Europa gir rom for at landene med gode, velutviklede systemer får mulighet til å ivareta og bygge videre på de gode systemene de har framfor at disse svekkes. I motsatt fall vil norske forbrukere og marked bære prisen for å heve standarden i europeiske land hvor forbrukerrettighetene er svake.

I direktivforslaget om ADR stilles det krav om at sakene skal være løst innen 90 dager. For saker som gjelder netthandel på tvers av landegrensene er forslaget i forordningen om ODR at disse skal løses innen 30 dager.

Vi frykter at kravene til behandlingstid vil gå på bekostning av kvaliteten på tvisteløsningssystemene. Det kan synes som om forslagene legger opp til at det er tilstrekkelig med en svært forenklet form for tvisteløsning. Konsekvensene av dette kan bli manglende tillit til systemet. Dette kan igjen føre til at løsninger ikke følges opp eller at flere velger rettsapparatet i stedet, noe som vil være stikk i strid med formålet med forslagene.

Dersom behandlingstid blir den mest sentrale parameteren vil det være stor fare for at forbrukerne ikke når frem med berettigede krav fordi de ikke får nødvendig veiledning underveis i prosessen som gjør dem i stand til å ivareta sine interesser. Partene, og særlig forbrukerne, vil ofte ha behov for veiledning i forhold til hva som skal til for at de skal nå frem med sitt krav. Det kan være krav til dokumentasjon, behov for innhenting av sakkyndige uttalelser og annet som kan belyse saken fra deres side. Hele systemet bygger på at partene ikke skal behøve å være representert ved advokat, for blant annet å unngå saksomkostninger, og da er det svært viktig at det legges til rette for at forbrukeren blir i stand til å ivareta sine interesser.

En av begrunnelsene det blir vist til for at klageprosedyrene skal være raske og enkle er at forbrukersaker ofte gjelder tvistegenstander av begrenset verdi. Slik vi ser det, skal direktivet omfatte alle typer kontraktsrettslige varer og tjenester som næringsdrivende tilbyr forbrukere. Vi vil da påpeke at forbrukersaker er svært ulike i sin karakter. Det er stor forskjell på kjøp av filmer, kosmetikkprodukter og klær, og avtaler om oppføring av bolig, finansielle tjenester, håndverkeroppdrag, kjøp av feriebolig i utlandet med mer.

Dersom tidsfristene skal kunne overholdes samtidig som prosessen blir betryggende nok, vil ordningen trolig bli svært ressurskrevende. Vi kan ikke se at det er realistisk at tvisteløsningseenhetene skal klare å overholde fristene samtidig som rammene rundt tvisteløsningen blir tillitsvekkende nok. Når det gjelder kravet til løsning innen 30 dager for tvister med utspring i netthandel over landegrensene, tviler vi på at dette i det hele tatt vil være mulig innenfor rammene av forsvarlig saksbehandling.

Vi kan forøvrig ikke se at saker som gjelder netthandel på tvers av landegrensene automatisk vil være mindre komplekse eller at de forøvrig er av en art som gjør at disse sakene kan behandles raskere enn andre tvister. Vi ser at forslaget til direktiv og forordning blant annet har utgangspunkt i at man ønsker å øke netthandelen over landegrensene. Vi synes imidlertid ikke at raskere (og enklere) saksbehandling av disse tvistene vil være det best egnede middel til å oppnå dette formålet. For Norges del fremstår tollregler og grensen for tollfri innførsel av varer og tjenester som et langt større hinder for å benytte seg av e-handel i EU, enn eventuell varierende europeisk praksis hva gjelder tvisteløsning.

Vi vil påpeke at det er positivt at det blir tatt initiativ til å forbedre tvisteløsningmulighetene i Europa. Europeiske forbrukere i stater med lav forbrukerbeskyttelse og dårlige tvisteløsningmuligheter, vil trolig oppleve en standardheving med dette forslaget. Gode markedsforhold forutsetter at både tilbuds- og etterspørselside i markedet fungerer tilfredsstillende. Forbedrede muligheter for tvisteløsning vil gjøre forbrukernes rammevilkår bedre.

Vi vil videre vise til Consumer empowerment-studien som Eurostat og DG Sanco har gjennomført, hvor det fremgår at Norge skårer høyest i Europa på forbrukerstyrkeindeksen. Det vil si at norske forbrukere oftere enn forbrukere i andre land føler seg trygge i forbrukerrollen, og tror oftere de er flinke forbrukere og føler seg oftere beskyttet av forbrukerlovverket. Norske forbrukere har i europeisk sammenheng best kjennskap til sine forbrukerrettigheter<sup>1</sup>, og er også best på å reklamere når de er misfornøyde. Vi tror at en av

---

<sup>1</sup> To Feel Empowered as a Consumer : an interpretation of the Norwegian results from the Consumer Empowerment study: Special EUROBAROMETER no 342: Consumer Empowerment S. 23. [http://www.sifo.no/files/file77545\\_prosjektnotat\\_nr\\_3-2011.pdf](http://www.sifo.no/files/file77545_prosjektnotat_nr_3-2011.pdf)

årsakene til dette er at norske forbrukere har god kunnskap og stor tillit til klagemulighetene og at et velfungerende forbrukerapparat virker disiplinerende på markedene slik at de næringsdrivende i større grad møter klager på en konstruktiv måte.

En reflektert forbrukerpraksis er en forutsetning for velfungerende markeder. Vi vil understreke at det norske forbrukersystemet altså er meget vellykket i europeisk sammenheng. Vi vil også vise til at det er komplekse mekanismer som fremmer velfungerende sterke forbrukere, og det er derfor all grunn til å gå varsomt frem vedrørende reformer. Man bør utvise en høy grad av forsiktighet slik at man ikke risikerer å svekke et system som over tid har frembrakt svært gode resultater. I den grad man reformerer, bør man sikre at endringer gir et forbedret resultat.

Det er altså viktig å ha som bakteppe at det norske systemet er en suksess i europeisk sammenheng, og at det derfor blir viktig å sørge for at det er rom for at vi her til lands kan beholde særtrekkene ved vår system som har vist seg å være så vellykket.

Vi er bekymret for at et for sterkt fokus på behandlingstid, fremfor hensyn til opplysning, kontradiksjon og rom for meklingsløsninger kan etterlate et inntrykk hos de involverte partene av at sakene behandles for lettvindt/skjematisk. Dette kan igjen svekke tilliten til ADRene, og dermed gjøre det vanskeligere å nå de mål man ønsker å oppnå med forslagene.

Med hilsen  
Forbrukerrådets fagforeninger

Kirsti Pamphlett  
Akademikerne

Trude Strand  
NTL

Ellen Marie Hole  
Parat

  
Frode Vestrheim  
Unio