

Til
Det kongelige barne-, likestillings- og inkluderingsdepartement
Postboks 8036 Dep
0030 Oslo

8/2-2012
2011/04535

Deres ref.
201104535-/UBEFJS

Vår ref.
12/178

Saksbehandler:

→ OLC

Dato:
6/2 2012

Tlf.:

Høring – Europakommisjonens forslag til regelverk for utenomrettslig tvisteløsning

Jeg viser til departementets brev 5. desember 2011 om Europakommisjonens forslag til regelverk om utenomrettslig løsning av forbrukertvister. Nedenfor gir jeg noen synspunkter på forslagene på vegne av Forbrukertvistutvalget (FTU). Mine kommentarer er i det vesentlige begrenset til forslaget til direktiv om ADR (alternative dispute resolution), som synes å være det forslaget som vil berøre FTU mest.

Departementet ber i høringsbrevet om at bl. a. FTU spesielt kommenter de forpliktelser som foreslås for tvisteløsningsorganer, hvilke konsekvenser de vil ha, og om de vil være realistiske å gjennomføre med gjeldende struktur og organisering. Når det gjelder det siste, er det velkjent for departementet at det for tiden arbeides med forslag til ny lov om nemndsbehandling av forbrukertvister, og at det foreliggende forslag i NOU 2010: 11 inneholder forslag til nyordninger som vil kunne være av betydning ved vurderingen av kommisjonens forslag til nye regelverk.

Forslaget til direktiv om ADR inneholder mange regler med det formål å sikre kvalitet i tvisteløsningen (bl. a. art. 6). Det inneholder også mange regler om informasjon overfor forbrukere og næringsdrivende (bl. a. art. 7 samt kapittel III), og om rapportering om virksomheten til relevante nasjonale myndigheter m. v. (bl. a. kapittel IV). Jeg kommenterer ikke noen av disse reglene, idet jeg umiddelbart ikke kan se at noen av disse kan virke uheldig eller at de vil være urealistiske å gjennomføre.

Når det gjelder de deler av forslaget som innebærer at det må etableres nettløsninger som forbrukere og næringsdrivende kan benytte seg av ved klage (særlig art. 5 nr. 2), må jeg gå ut fra at disse lar seg etablere og drive uten uforholdsmessige problemer eller kostnader, og at slike løsninger vil være overveiende positive for både forbrukere og næringsdrivende.

Forslaget til direktiv om ARD inneholder en bestemmelse (art. 5 nr. 3) om at det må etableres en «restnemnd» for klager som ikke fanges opp av noen av de øvrige klagemenndene (som forutsetningsvis vil ha positivt avgrenset kompetanseområde). Det er nærliggende å tenke seg at denne funksjonen kan bli lagt til FTU. For FTU vil dette i tilfelle være et ressurs spørsmål.

Med tilstrekkelige ressurser vil FTU kunne overta funksjonen som restnemnd. Selv om en slik funksjon vil innebære at FTU må behandle klager på saksområder som ligger langt fra FTUs nåværende formelle kompetanse etter forbrukertvistlovens § 1 (eller forslaget til ny lov § 1), kan jeg ikke se at dette vil møte problemer mht. den reelle kompetansen som FTUs medlemmer og sekretariat har eller som vil kunne bygges opp.

Forslaget inneholder videre en bestemmelse (art. 8 (d)) om at klagesaker som hovedregel skal være avgjort innen 90 dager etter at klagen er mottatt. FTU har i dag en gjennomsnittlig saksbehandlingstid som er kortere enn 90 dager regnet fra mottaket av saken i FTU. Etter någjeldende lov om forbrukertvister skal klager i første omgang gå til Forbrukerrådet, som forbereder sakene for FTU. Når behandlingstiden i Forbrukerrådet regnes med, er man i dag langt fra å oppfylle et krav om 90 dagers behandlingstid. Etter forslaget til ny lov i NOU 2010: 11 skal hele saksforberedelsen og saksbehandlingen skje i regi av FTU. Hvilken virkning dette vil ha for total behandlingstid, er det vanskelig å ha noen godt begrunnet mening om. Behandlingen av saker i FTU må nødvendigvis ta tid pga. krav om forkynnelser m. v. På den annen side inneholder lovforslaget i NOU 2010: 11 en regel om at det kan settes preklusiv frist for partenes sluttinnlegg (§ 5 annet ledd), noe som kan lede til at total tid kan strammes inn. Jeg kan ikke se at forslaget til direktiv om ARD inneholder elementer som vil forlenge saksbehandlingstiden i forhold til dagens ordning eller den ordning som er foreslått i NOU 2010: 11. Ifølge art. 1 nr. 2 (b) skal partene gis adgang til elektronisk utveksling av informasjon i anledning klagesaken. Dette kan forkorte behandlingstiden. Det synes likevel alt i alt lite realistisk å oppfylle en frist på 90 dager som hovedregel. Det er vanskelig å ha noen begrunnet mening om hvilken som kan være realistisk. Kanskje vil 120 dager kunne være overkommelig.

Forslaget til forordning om ODR (online dispute resolution) inneholder en frist på 30 dager for behandling av klagen (art. 9 (b)). Det er noe uklart for meg hvorfor fristen her er satt kortere enn den alminnelige fristen i ARD-direktivet. Jeg forstår det slik at saker under ODR-forordningen vil kunne bli henvist til FTU, uten at man uten videre kan gå ut fra at saksbehandlingen i slike saker vil være annerledes enn den normale. Fristen på 30 dager er i så fall ikke realistisk.

Med hilsen

Trygve Bergsåker
Leder FTU