



DET KONGELIGE  
NÆRINGS- OG HANDELSDEPARTEMENT

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

Deres ref  
201104535-/UBEFJS

Vår ref  
201104364-3/LHW

Dato  
07.02.2012

**Europakommisjonens forslag til regelverk for utenomrettslig løsning av forbrukertvister – Høring**

Vi viser til Barne-, likestillings- og inkluderingsdepartementets brev av 5. desember 2012 hvor Europakommisjonens forslag til regelverk for utenomrettslig løsning av forbrukertvister sendes på høring.

Å benytte alternative tvisteløsningsordninger fremfor å måtte gå til domstolene er generelt en rask og kostnadseffektiv måte å løse tvister på. En økt regulering på EU-nivå vil kunne redusere forskjellene mellom landene når det gjelder utbygging av alternative tvisteløsningstilbud. Dette kan bidra til økt tillit til det indre markedet og dermed også økt handel over landegrensene.

Vi mener at det er viktig at bransjene fortsatt skal kunne tilby frivillig nemndbehandling. Som utvalget skriver i NOU 2010:11 (pkt. 8.1) er næringslivets deltakelse viktig blant annet fordi nemndene ansvarliggjør den enkelte bransje ved at den selv tar ansvar for klagebehandlingen. Gjennom næringslivets deltakelse i tvisteløsning kan også fagkunnskap i bransjen utnyttes på en god måte. I mange tvister er slik kunnskap en nødvendig forutsetning for en betryggende løsning. Slik vi forstår direktivforslaget er det rom for å bygge på dagens system, jf. fortalen pkt. 6. Slik vi forstår direktivforslaget artikkel 8 c) vil det også være rom for å ha klagegebyr. Dette kan for eksempel være aktuelt for å hindre klare "overforbruk" av tjenestene.

Vi støtter at det skal være lik klagerett for forbrukere og den næringsdrivende i en forbrukertvist. Også den næringsdrivende vil kunne ha fordel av et forenklet tvisteløsningstilbud.

Postadresse  
Postboks 8014 Dep  
0030 Oslo

Kontoradresse  
Einar Gerhardsens plass 1

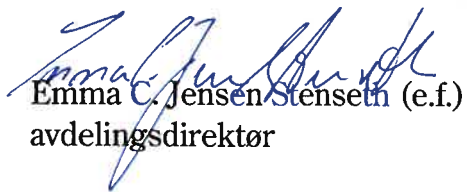
Telefon  
22 24 90 90  
Org no.  
972 417 890


Næringspolitisk avdeling  
postmottak@nhd.dep.no

Saksbehandler  
Liv Westrheim  
22 24 66 80

Vi mener for øvrig at kvaliteten på avgjørelsene er viktigere enn eksakte maksimumsfrister og at frister på henholdsvis 90 og 30 dager i mange tilfeller vil være for korte. Dette var også et synspunkt som ble fremhevet av flere av deltakerne på BLDs høringsmøte 25. januar 2012.

Med hilsen

  
Emma C. Jensen Stenseth (e.f.)  
avdelingsdirektør

  
Liv Westheim  
seniorrådgiver