



Barne-, likestillings- og inkluderingsdepartement  
Postboks 8036 Dep.  
0030 OSLO



Vår dato:  
2012-01-31

Vår ref:  
AF 2012-120131

Deres dato:  
05.12.2011

Deres ref:  
201104535/UBEFJS

Fremsendt elektronisk: erik.skoldal@bld.dep.no

## **Høringsuttalelse - Europakommisjonens forslag til regelverk for utenrettslig løsning av forbrukertvister (COM 2011 793/2 og COM 2011 794/2)**

Vi viser til departementets høringsbrev vedrørende kommisjonens forslag til alternative tvisteløsninger i forbrukersaker og da særlig med tvister som har sitt utspring i grenseoverskridende handel på nettet.

Norges Automobil-Forbund (NAF) er med sine ca 520.000 medlemmer Nordens største ikke-statlige forbrukerorganisasjon. Som det vil fremgå av vår høringsuttalelse i 2011 knyttet til NOU 2010:11, er vi positive til anvendelse av nemnder som oppfyller kriterier tilsvarende det kommisjonen nå foreslår.

Vi er på denne bakgrunn prinsipielt positive til det foreliggende forslag. Opprettelsen av slike nemnder vil bli viktige særlig hvis forslaget til felles «EU-kjøpslov» blir vedtatt og gjennomført. Det vil etter vår oppfatning være en nødvendighet med et slikt organ hvis online handel over landegrensene skal få et slik omfang som kommisjonen har som siktemål.

Dagens regelverk innebærer at forbrukerne må bringe inn en eventuell tvistesak for de alminnelige domstoler i selgers hjemland eller eventuelt lete opp ukjente nemnder. Dette innebære en usikkerhet knyttet til både regelverk og praksis i de respektive land samt en ikke ubetydelig økonomisk risiko. En ordning som det foreslåtte, vil etter NAF's oppfatning redusere disse usikkerhetsmomentene i betydelig grad. Skal man lykkes med ordningen, vil imidlertid dette etter vår oppfatning nødvendiggjøre at systemet er tuftet på:

- Et felles regelverk
- En ensartet praksis
- Avgjørelsen må være bindende for partene
- Avgjørelsen må ha tvangskraft (ref. FTU sine avgjørelser)

Postadresse:  
Pb. 6682 Etterstad  
NO-0609 Oslo

Gateadresse:  
Østensjøveien 14  
Oslo

Telefon:  
08 505

Telefaks:  
22 33 13 72

Bankkonto:  
Drift: 5005.06.20600  
IBAN: NO81 5005 0620 600  
Medlem: 5005.06.20007  
IBAN: NO87 5005 0620 007

Bankadresse:  
Den norske Bank ASA  
Pb. 1171 Sentrum  
NO-0107 Oslo

Swiftadresse:  
DNBANOKK

Foretaksnr.:  
NO 944 383 832 MVA

- Preklusjonsvirkning ved bruk av nemndene
- Forsvarlig saksbehandling
- Kontradiksjon

Enn videre må de språklige utfordringene løses slik at ikke forbrukerne blir part i en sak på et språk vedkommende ikke behersker fullt ut.

Vi stiller oss noe tvilende til forslaget om at eventuelle nemnder skal kunne behandle saker basert på innbringelse fra de næringsdrivende. Klagenemnder slik vi kjenner de i dag, er nettopp opprettet for å sikre forbrukerne beskyttelse. Skulle man allikevel vurdere å gå nærmere inn på en slik løsning, bør en tillatelse betinge forbrukerens positive samtykke.

Når det gjelder kriteriene for godkjenning av fremtidige nemnder, deler vi kommisjonens syn fullt ut at nemnder ensidig opprettet og drevet av en bransje, ikke oppfyller kravene. Vi ville også se det som en absolutt fordel med en offentlig godkjenningsordning. For øvrig har vi ingen betenkeligheter ved opprettelsen av eventuelle «restklagenemnder» idet dette vil fremstå som bedre enn ingen nemnder.

Det foreslås at saksbehandlingstiden ikke skal være lengre enn 90 dager. NAF er enig i at kortest mulig saksbehandlingstid er i alles interesse. Imidlertid fremstår 90 dager etter vår oppfatning som for ambisiøst; grensende til det urealistiske hvis det da ikke settes inn betydelige ressurser. Vi peker i denne forbindelse også på at en del saker vil kunne nødvendiggjøre en sakkyndig undersøkelse og/eller rapport for å få saken tilfredsstillende opplyst. I slike tilfeller, viser all erfaring at 90 dager er «oppbrukt» allerede her. Skulle man allikevel tidfeste saksbehandlingstiden, vil NAF for sin del foreslå at denne enten regnes fra saken er tilfredsstillende opplyst eller fra tilsvar er innkommet.

Når det gjelder finansieringen av nemndene, bør det fortsatt være et bærende prinsipp at klagebehandlingen ikke bør være kostnadskreven for forbrukeren. Vi ser derfor for oss en offentlig finansiering og/eller bransjefinansiert. For tilfellet av at forbruker skal bidra med noe, bør dette være meget begrenset beløp.

Avslutningsvis takker vi for at vi ble gitt anledning til å komme med våre synspunkter i anledning forslaget.

Med hilsen  
NORGES AUTOMOBIL-FORBUND



Fimreite André  
advokat/seniorrådgiver