

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

641.04
9/1-2012
2011/04535
- 002

Vår ref.: lio

Deres ref.: 201104535/UBEFJS

Dato: 05.01.2012

Tilsvaret til høring vedrørende Europakommisjonens forslag til regelverk for utenomrettslig løsning av forbrukertvister

Det vises til brev av 5 desember 2011 med anmodning om tilbakemelding på forslag til regelverk om alternativ tvisteløsning i forbrukersaker.

I pakken som foreslås av Europakommisjonen ligger det et forslag til et direktiv om alternativ tvisteløsning for forbrukere, og et forslag om en forordning om et nettbasert system for løsning av forbrukertvister.

For tvister mellom flyselskap og passasjer, eksisterer det allerede to nemnder for vårt område; flyklagenemnda og pakkereisenemnda. Disse nemndene fungerer som et forenklet klagesystem for forbrukerne. Flyklagenemndene i Europa behandler saker på bakgrunn av EU forordning 261/2004 og enkelte nemnder har også kompetanse til å behandle saker med hjemmel i Montrealkonvensjonen. Tvister som ikke dekkes av dette lovverket, som f.eks. klage på overvekt, passasjerer som mente de ikke var for sent på innsjekk osv., behandles av landets forbrukerombud. I Norge ser vi at flyklagenemnda håndtere alle slike saker selv.

Fra vårt ståsted ser vi at vi har en løsning som fungerer for vårt område i dag, og vi stiller oss positiv til at det arbeides med et effektivt system for utenomrettslig tvisteløsning for alle typer varer og tjenester.

Basert på vår erfaring med nemndene som allerede eksisterer for vårt område, har vi gjort oss noen betraktninger:

Direktivforslaget om alternativ tvisteløsning:

Først og fremst er det positivt at det foreslås å åpne for behandling av tvister basert på klage fra den næringsdrivende. Antall saker som er basert på klage fra den næringsdrivende vil nok være svært få, men det er positivt at man legger til rette for at det skal være mulig.

Erfaringsmessig vet vi at saksbehandlingen i en tvistesak kan drøye og det viktigste i en tvistebehandling vil ikke være å overholde en intern saksbehandlingsfrist, men å sørge for at saken blir godt nok belyst og blir korrekt vurdert.

Vi mener forslaget om å opprette et organ som skal ha tilsyn med nemndene og rapportere inn til kommisjonen er meget positiv. Dette vil sikre korrekt saksgang, og dersom det er ulik saksbehandling/praksis i de ulike statene, vil dette oppdages når man rapportere til kommisjonen.

Forordningsforslaget-online system for tvisteløsning

Norwegian er meget positiv til at det tas initiativ til en nettbasert løsning for tvistebehandling. Dette vil gjøre saksbehandlingen mer effektiv. Effektivitet vil være viktig, men fokuset bør være på at tvistene behandles korrekt og begge parter føler at tvisten har fått en grundig behandling.

Dersom man skal utforme et ODR kontaktpunkt, bør man vurdere å ha flere enn 2 kontaktpersoner. Man må sørge for å ha kontaktpersoner med bred kompetanse og ideelt sett bør man ha en kontaktperson med kompetanse innenfor hvert felt. Vi mener også at det vil være en fordel at disse møtes mer enn en gang i året, som er foreslått i forordningen.

Vennlig hilsen

Linda Olsen

Linda Olsen

Faglig rådgiver, Customer Relations

Norwegian Air Shuttle