



**DET KONGELIGE  
SAMFERDSELSDEPARTEMENT**

BARNE-, LIKESTILLINGS- OG INKLUDERINGSDEPARTEMENTET	
Arkivkode:	641.04
Dato:	8/2-12
Saksnr:	201104535-016

Barne-, likestillings- og inkluderingsdepartementet

Postboks 8036 Dep.  
0030 OSLO

Deres ref  
201104535

Vår ref  
11/1992- KJN

Dato  
03.02.2012

**Europakommisjonenes forslag til regelverk for utenomrettslig løsning av forbrukertvister (COM 2011 793/2 og COM 2011 794/2) - Høring**

Vi viser til brev av 5. desember 2011 med vedlegg angående ovennevnte og til høringsmøte den 24. januar 2012.

Saken har vært forelagt Samferdselsdepartementets underliggende etater – Jernbaneverket, Statens jernbanetilsyn, Luftfartstilsynet, Statens havarikommisjon for transport, Post- og teletilsynet og Statens vegvesen Vegdirektoratet. Vedlagt oversendes kopi av uttalelse fra Post- og teletilsynet som vi slutter oss til.

Samferdselsdepartementet har følgende kommentarer:

I følge direktivutkastet er direktivets virkeområde ment å sikre at det finnes utenomrettslige klagenemnder for løsning av tvister mellom forbrukere og næringsdrivende for alle varer og tjenester. Direktivet skal likevel ikke gis forrang ovenfor obligatoriske bestemmelser om alternative tvisteløsningsmekanismer i sektorspesifikk EU-lovgivning, med mindre de eksisterende bestemmelsene ikke sikrer minimum samme grad av forbrukerbeskyttelse, jf. art. 3. Direktivutkastets regler vil derfor ikke få anvendelse for de eksisterende klagenemndene på passasjerrettighetsområdet.

På samferdselsområdet har EU vedtatt forordninger som oppretter klagenemnder som ivaretar forbrukerrettigheter innenfor luftfart, jernbane-, buss- og sjøtransport og elektronisk kommunikasjon. Videre pågår det et arbeid med ny parkeringsregulering, hvor det også vurderes en felles klagenemnd for offentlig og privat parkering. Det er derfor kun drosjepassasjerers rettigheter og innenfor godstransport (for eksempel der forbrukere bestiller levering av varer eller flytting av gods), samt på postområdet at det ikke vil være sentrale klageorgan for forbrukere.

Direktivutkastet gir medlemsstatene et handlingsrom i forhold til å velge hvorvidt de næringsdrivendes deltakelse i tvisteløsningsorganene skal være obligatorisk, eller om tvisteløsningsorganenes avgjørelser skal være bindende, jf. fortalens punkt 23.

Finansiering av tvisteløsningsorganene avgjøres også av medlemsstatene, men med den begrensning at saksbehandling i en nemnd skal være gratis eller av begrenset kostnad for forbrukeren, jf. forslaget art. 8. For Norges del må det derfor vurderes om eventuelle nye klagenemnder skal finansieres av de aktuelle bransjene, slik det er gjort i tilfelle av for eksempel fly-/transportklagenemnda, eller over statsbudsjettet som forbrukertvistutvalget.

Det må dessuten vurderes om det er hensiktsmessig å organisere egne sektorspesifikke klagenemnder for de resterende områdene innenfor transport- og samferdselsområdet eller om tvister som oppstår i forbindelse med disse tjenestene kan behandles av forbrukertvistutvalget eller evt. andre generelle klagenemnder.

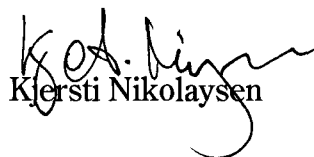
Samferdselsdepartementet kan på generelt grunnlag ikke se noen avgjørende grunn for å gå i mot et opplegg som innebærer en plikt til å etablere tvisteløsningsorganer for forbrukere som også vil omfatte områder som i dag ikke dekkes av særskilte EU-regler. Et eventuelt direktiv bør i så fall gi størst mulig nasjonal handlefrihet til å gi bedre forbrukerbeskyttelse, eller regulere andre forhold knyttet til klageordning enn de som er nevnt i utkastet. Dette for å gi mulighet til å tilpasse ordningen etter særlige forhold ved enkelte tvister og etter nasjonale behov.

Når det gjelder saksbehandlingen knyttet til nemndene, vil vi imidlertid understreke at fristreglene må være realistiske og ikke gå på bekostning av hensynet til kvalitet og rettssikkerhet, herunder krav om kontradiksjon og sakens opplysning. I dette perspektivet er vi i tvil om et krav til 90 dagers saksbehandlingstid vil være realistisk som en generell regel.

Vi merker oss for øvrig at det gjenstår behov for avklaring både mht. organisering og finansiering, herunder forholdet til eksisterende eller nye frivillige klagenemnder som næringsdrivende oppretter samt i hvilken grad avgjørelser skal være rettslig bindende. I dette arbeidet er det naturlig at disse spørsmål i første omgang avklares ut fra en generell forbrukerpolitisk tilnærming.

Med hilsen

  
Gyn Solnørdaal Jenssen e.f.

  
Kjersti Nikolaysen

1 vedlegg

**Kopi:** Post- og teletilsynet, ref.: 1106029