



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

Dato: 08.12.2014  
Deres ref: 14/2625

### **Høringsuttalelse – Forslag til lov om klageorganer for forbrukersaker**

Vi viser til høringsnotat og utkast til ny lov om klageorganer for forbrukersaker.

Eiendom Norge mener:

- Departementets forslag om å sikre forbrukerne god og uavhengig bistand til å løse tvister med næringsdrivende uten å måtte gå til domstolene er fornuftig.
- Det er uheldig at det ikke legges opp til lavterskel tvisteløsningstilbud i alle forbrukersaker.
- Det er svært uheldig at et offentlig organ skal inneha motstridende roller som partsrepresentant og nøytral megler.
- Det er viktig med gode overgangsordninger for eksisterende klageordninger.

### **Lavterskel tvisteløsningstilbud**

Det norske systemet oppfyller ikke fullt ut rettsaktene ADR-direktivet og ODR- forordningen. EU – rettsaktene om klagebehandling pålegger myndighetene å tilby forbrukere utenrettslig klagebehandling, departementet foreslår derfor at mekling i Forbrukerrådet trer inn som tilbud på alle områder hvor det ikke foreligger et annet notifisert tilbud. Svakheten med den foreslåtte løsningen er at man da ikke har en mulighet til å bringe saken inn til et tvisteløsningsorgan som kan treffe bindende vedtak. Manglende tilbud om et lavterskel tvisteløsning er uheldig.

## **EIENDOM NORGE**

---

Org.Nr. 984 756 925  
Postboks 1107 Sentrum, 0104 Oslo  
+47 22 42 15 75  
post@eiendomnorge.no  
eiendomnorge.no



## Partsrepresentant og nøytral megler

Eiendom Norge er overrasket over at departementet i høringsnotatet går i mot utvalgets (Utvalget for nemndsbehandling av forbrukertvister i NOU 2010:11) sin anbefaling om å skille tydelig Forbrukerrådets og Forbrukertvistutvalgets arbeidsoppgaver.

Utvalget mente at Forbrukerrådet bør være en Forbrukerportal med ansvar for å informere forbrukerne om utenrettslige tvisteløsninger, veilede om gjeldende rett og bidra til klargjøring og opplysning i konkrete forbrukertvister. Samtidig mente utvalget at Forbrukertvistutvalget skulle håndtere all saksforberedelse, megling og tvistebehandling.

Flere aktører fra næringsiden, bla. NHO, NAF og Norges Bilbransjeforbund støttet forslaget om å flytte alt av tvistebehandling til Forbrukertvistutvalget siden Forbrukerrådet ofte ikke oppfattes som nøytral instans.

Departementets forslag om å lovfeste meglingsplikten til Forbrukerrådet er prinsipielt ulogisk og uheldig, og vil som konsekvens få utfordringer for rettsikkerheten til de involverte partene.

Departementet legger opp til at partsinteresse og nøytralitet skal overholdes av samme organ, Forbrukerrådet. Spesielt uheldig er det når departementet i sin argumentasjon forsvarer dette ved å henvise til at «Forbrukerrådet selv mener de har en høy bevissthet rundt denne praksisen». Departementet burde i større grad lytte til utvalgets anbefalinger, der tyngre aktører fra næringsiden beskriver en annen virkelighet om Forbrukerrådets bevissthet enn departementet forutsetter. Eiendom Norge slutter seg til det som fremkommer fra næringsiden i utvalgsrapporten, vi opplever også Forbrukerrådet som en svært tydelig interesseorganisasjon og den tidvis divergerende problematikken det her legges opp til er uheldig for alle involverte parter.

Eiendom Norge er uenig med departementets forslag, og støtter utvalgets forslag om at Forbrukerrådet skal ivareta forbrukerne med informasjon og veiledning, mens Forbrukertvistutvalget bør ha ansvar for all saksforberedelse, megling og tvistebehandling.

## EIENDOM NORGE

Org.Nr. 984 756 925  
Postboks 1107 Sentrum, 0104 Oslo  
+47 22 42 15 75  
post@eiendommorge.no  
eiendommorge.no



**Viktig med en god overgangsordning**

Eiendom Norge forutsetter at dagens fungerende reklamasjonsnemnd for eiendomsmeglingstjenester får en rimelig tid til å tilpasse seg nytt regelverk i en overgangsperiode.

Med vennlig hilsen  
Eiendom Norge

  
Hanne Nordskog-Inger  
Fagsjef

  
Erik Lundesgaard  
Kommunikasjonssjef

**EIENDOM NORGE**

Org.Nr. 984 756 925  
Postboks 1107 Sentrum, 0104 Oslo  
+47 22 42 15 75  
post@eiendomnorge.no  
eiendomnorge.no