

Det kongelige Barne-, likestillings-
og inkluderingsdepartementet

Postboks 8036 Dep
NO-0030 Oslo

postmottak@bld.dep.no

Oslo, 10. desember 2014

Att: Unni Garberg

**Vedr.: Forslag til ny lov om klageorganer for forbrukersaker –
høringsuttalelse**

Høringen gjelder implementering av reglene i EU direktiv 2013/11/EU om alternativ tvisteløsning på forbrukerområdet og forordning nr 524/2013 om nettbasert tvisteløsning på forbrukerområdet.

Finansklagenemnda har følgende merknader til forslag til lovtekst, med tilhørende forskrift.

1. Departementet har særskilt bedt om innspill til enkelte punkter.
 - 1.1 Innretning av overgangsordning mellom gjeldende offentlig godkjenning og godkjenningsordning etter ny lov.

Finansklagenemnda har ikke spesielle oppfatninger av hvordan dette bør gjennomføres, utover at det gis tid nok til å gjennomføre eventuelle endringer av gjeldende vedtekter og saksbehandlingsregler.

1.2 Om det bør stilles som vilkår for godkjenning at en nemnd har et sekretariat og et styre.

Finansklagenemnda var representert i Utvalget som avga NOU 2010:11, og utvalget foreslo at nemndene for godkjenning skal ha et styre. Utover dette har ikke Finansklagenemnda spesielle merknader.

1.3 Om det bør innføres litispendensvirkning og foreldelsesfristavbrytelse ved innbringelse av saker til meklingsorganer.

Finansklagenemnda har i sine nåværende saksbehandlingsregler vist til gjeldende lovverk, der litispendens er gjennomført, se fal § 20-1 annet punktum og finansavtl § 4, fjerde ledd, første punktum. Dette syntes fornuftig å videreføre. I det gjeldene lovverket er det dog en forskjell som bør fjernes, ved at det er ulike regler for hvem som er forhindret fra å bringe saken inn for domstolene så lenge saken er bragt inn for nemndsbehandling:

Etter fal § 20-1 kan ikke *selskapet* bringe saken inn for de almindelige domstolene. Etter finansavtl § § 4 kan ikke *en part* bringe saken inn for de almindelige domstolene.

Med hensyn til avbrytelse av foreldelsesfrist, bør reglene om dette sees i sammenheng med reglene om litispendens, dersom de innføres slik departementet foreslår. Lang saksbehandlingstid i nemnd kan ellers føre til ulempe for klager, fordi saken ikke kan bringes inn for domstolene før nemnda har behandlet saken ferdig.

Til § 11, avvisning

Bestemmelsen lyder slik: vedtak om avvisningen skal være begrunnet og meddeles partene innen 3 uker fra mottak av klagen og saksdokumentene.

Lang erfaring i Finansklagenemnda har vist at ikke alle avvisningsgrunner lar seg avdekke i den innledende fasen av saksbehandlingen, det vil si allerede fra saksdokumentene er mottatt. På dette tidspunktet er saken til behandling i sekretariatet, og den etterfølgende saksbehandlingen kan gradvis avdekke at faktum er så komplisert at saken ikke er egnet for behandling (at saksbehandling i vesentlig grad går ut over klageorganets effektivitet, jf lovforslagets § 11, bokstav f). Dersom den etterfølgende muligheten til å avvise saker lukkes av en absolutt 21 dagers frist kan det slå uheldig ut for klager. Klageorganet kan komme i den situasjon at flere saker må avvises tidlig, fordi det er lite ønskelig å måtte behandle saker som – etter hvert – viser seg uegnet for behandling.

I lovforslaget er det åpnet for at avvisningsvedtak fattet i sekretariatet skal kunne klages inn for nemnda og partene skal informeres om dette. Det er imidlertid ikke angitt noen frist for nemndas behandling av klagen på vedtaket, og Finansklagenemnda antar da at det vil være tilstrekkelig at saken behandles innen rimelig tid eller på det første mulige nemndsmøtet. Det er heller ikke gitt lovbestemmelser som regulerer muligheten til å gi nemndsleder fullmakt til å ta stilling til avvisning, uten full nemndsbehandling. Dette bør vurderes.

En absolutt 21 dagers frist vil i praksis utelukke at saken kan avvises når den kommer til nemndsbehandling. Bevisvurderinger, forståelse av faktum, mv, tilsier at nemnda

bør ha en selvstendig adgang til å avvise en sak, og dersom dette utelukkes kan det føre til uheldige virkninger for klagere. Dette bør vurderes.

Til § 17, saksbehandlingsfrist

Sakens utfall skal gjøres tilgjengelig innen 90 dager fra det tidspunkt klageorganet mottok klagen samt relevante og nødvendige saksdokumenter fra begge parter. I svært komplekse saker kan fristen forlenges.

Finansklagenemnda vil kommentere at ca 85% av sakene som behandles hos oss, finner sin løsning i sekretariatets behandling. Slik situasjonen er pr i dag er *gjennomsnittlig* saksbehandlingstid for disse sakene ikke langt unna 90 dager (12 uker), målt fra saksdokumentene er innhentet og saken er klar for behandling. Dersom *alle* saker skal være ferdig behandlet innen denne fristen oppstår det en risiko for at klagebehandlingen må endres til ugunst for klager ved at færre problemstillinger kan tas opp. En videre konsekvens av det kan være at medholdsandelen i favør av klager vil synke. Dette kan ikke være en ønsket hensikt.

Finansklagenemnda vil videre kommentere at ca 15% av sakene her går til nemndsbehandling. Nemndene er pr i dag a jour, og saksbehandlingen tar i gjennomsnitt 7 -9 uker. For samtlige av disse sakene vil imidlertid den samlede saksbehandlingstiden overstige 90 dager.

I Finansklagenemnda kan muligens samtlige saker som nemndsbehandles vurderes som «svært kompleks», hvilket utløser tilleggsfrist. Verken lovtekst eller høringsnotat angir imidlertid hva som skal til for å vurdere en sak som svært kompleks, og hva vurderingen skal relateres til. Dette bør angis.

Med vennlig hilsen
Finansklagenemnda

Harald Sverdrup
adm. direktør