



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

Dato: 08.12.2014  
Vår ref.: 14-1653  
Deres ref.: 14/2625

## **Forslag til ny lov om klageorganer for forbrukersaker - høringsuttalelse**

Det vises til Barne-, likestillings- og inkluderingsdepartementets høringsbrev av 08.10.14 om forslag til ny lov om klageorganer for forbrukersaker.

Finans Norge er hovedorganisasjon for finansnæringen i Norge. Vi representerer mer enn 200 finansinstitusjoner med rundt 50.000 ansatte. Finans Norge noterer seg at høringen i hovedsak er implementering av EU-reglene i direktiv 2013/11/EU om alternativ tvisteløsning på forbrukerområdet og forordning Nr. 524/2013 om nettbasert tvisteløsning på forbrukerområdet. Finans Norge finner likevel grunn til å gi både noen generelle og noen mer konkrete merknader til lovforslaget. Avslutningsvis besvares et av spørsmålene departementet har adressert i høringsnotatet.

### **Hovedsynspunkt:**

- Uheldig dobbeltrolle  
Finans Norge mener det er uheldig at Forbrukerrådet etter forslaget får oppgaven som meklingsorgan i alle saker på områder hvor det ikke forligger en særskilt nemnd. Dersom klage tilbudet skal oppfattes som en nøytral instans og ha tillit fra næringsdrivende, bør oppgaven legges til et annet organ.
- Avvisningsfrist  
Finans Norge er av den oppfatning at fristen på tre uker i lovutkastet i § 11 annet ledd kun kommer til anvendelse der den aktuelle nemnden allerede ved mottak av klagen forstår at tvisten ikke kan behandles.

### Generelle merknader

Finans Norge er av den oppfatning at Forbrukerrådet har en viktig oppgave som forbrukerpolitisk interesseorganisasjon. Finans Norge mener likevel at det er uheldig at Forbrukerrådet etter forslaget får oppgaven som meklingsorgan i alle saker på områder hvor det ikke foreligger noen særskilt nemnd.

Som det fremgår av Forbrukerrådets vedtekter (§ 2), så er rådets oppgaver å:

- *drive påvirkning overfor myndigheter, organisasjoner og næringsdrivende*
- *dyktiggjøre forbrukerne gjennom informasjon, råd og veiledning*
- *gi bistand til forbrukere*

Forbrukerrådet er følgelig en partsorganisasjon som arbeider for forbrukernes rettigheter, gjennom påvirkning av myndigheter, organisasjoner og bedrifter. Dette er en rolle som vanskelig lar seg kombinere med den nøytralitet et meklingsorgan bør kjennetegnes ved.

Vi vil også vise til at spørsmålet om meklingskompetanse var til vurdering i NOU 2010:11. Et enstemmig utvalg anbefalte at Forbrukerrådet ikke skal ha meklingskompetanse bl.a. under henvisning til at Forbrukerrådets dobbeltrolle som interesseorganisasjon for forbrukere og formelt saksforberedende organ for Forbrukertvistutvalget blir oppfattet som problematisk av partene i tvisten, jf. SIFO-rapport nr. 4-2007.

For at klagetilbudet skal oppfattes som en nøytral instans og ha tillit fra næringsdrivende, mener Finans Norge følgelig at oppgaven må legges til et annet uavhengig organ.

Finans Norge synes at det er noe uklart hvordan ny lov om klageorganer for forbrukersaker vil forholde seg til finansavtaleloven § 4 og forsikringsavtaleloven § 20-1 som allerede i dag regulerer nemndsbehandling. Vi kan ikke se at dette er omtalt i høringsnotatet. Finans Norge legger til grunn at eventuelle endringer i disse bestemmelsene vil gjennomgå en ordinær lovendringsprosess på et senere tidspunkt. Vi vil imidlertid allerede nå varsle at det er viktig for finansnæringen å opprettholde bestemmelsene i finansavtaleloven § 4 (4) siste setning og (5).

Utkast til lovtekst inneholder svært mange forskriftshjemler, eksempelvis er fem av seks bestemmelser i lovens kapittel 4 og 5 forskriftsbestemmelser. Etter vår oppfatning vil det gi bedre forutsigbarhet både for nemndene, forbrukere og for de næringsdrivende dersom forskriftsbestemmelsene inntas i lovutkastet. Vi ber følgelig om at det foretas en lovteknisk gjennomgang.

### **Konkrete merknader til lovtekst/forskriftstekst:**

#### Til § 9 Saklig kompetanse:

Det fremgår av bestemmelsens siste ledd at det enten i lov eller i vedtekter kan settes en øvre eller nedre beløpsgrense. Finans Norge vil stille spørsmål ved om det ikke bør kunne fastsettes både en øvre og en nedre beløpsgrense, slik at ordlyden bør være "en øvre og/eller en nedre beløpsgrense".

#### Til § 11 Avvisning:

Det fremgår av bestemmelsen siste ledd at avvisningen skal være begrunnet og meddeles partene "innen tre uker fra mottak av klagen og saksdokumenter". Finans Norge mener at bestemmelsen om avvisning innen tre uker i ADR-direktivet artikkel 5 nr. 4 annet ledd, må forstås slik at den tar sikte på den situasjonen hvor det allerede av innholdet i klagen fremgår at saken ikke kan behandles. Bestemmelsen kan ikke forhindre nemnden fra å avvise en tvist på et senere tidspunkt i behandlingen, for eksempel hvis saken blir altfor omfattende eller komplisert eller det viser seg at det tilkommer informasjon som viser at det er grunnlag for avvisning i selve nemndsbehandlingen. Vi vil her vise til at denne oppfatningen er lagt til grunn i Sverige, jf. SOU 2014:47 *Förbättrad tvistlösning på konsumentområdet – ny EU-lagstiftning och en översyn av det svenska systemet* pkt. 12.8.1.

#### Til § 17 Saksbehandlingsfrist og vilkår til begrunnelse av saksutfall

Finans Norge er av den oppfatning at det er viktig at nemndsbehandlingen er god og effektiv. Samtidig ser vi at nemndene vil kunne ha behov for noe fleksibilitet når det gjelder saksbehandlingsfristen i de mest komplekse sakene. Vi antar også at de særlig komplekse sakene for de ulike nemndene vil ha ulik karakter og vanskelighetsgrad, slik at det blir vanskelig å lovfeste en absolutt frist som er tilpasset de ulike nemndene. Vi mener derfor at det ikke bør fastsettes en absolutt saksbehandlingsfrist på det nåværende tidspunkt.

Dersom det viser seg at gjennomsnittlig saksbehandlingstid også i de særlig komplekse sakene blir svært lang, jf. tall fra nemndenes årsberetning, bør det imidlertid vurderes en slik absolutt frist.

#### Til § 22 Organisering av nemnder og kompetanse og habilitet jf. forskriften § 8 annet ledd:

Det fremgår av høringsnotatet at "En nemnd bør derfor i størst mulig grad fremstå som nøytral samtidig som den bør være sammensatt av representanter for bransjen og forbrukerne". Det følger videre av utkast til forskrift § 7 første ledd at "Nemnda skal ha et likt antall medlemmer fra næringen og fra Forbrukerrådet eller an annen organisasjon som representerer forbrukerne på et bestemt saksområde".

Finans Norge legger til grunn at næringens representanter, i likhet med i dag, vil kunne være ansatt i foretak som er underlagt nemndas kompetanse. Dette forutsetter selvsagt for det



første at nemndsmedlemmet vil måtte fratre ved nemndsbehandling av saker hvor nemndsmedlemmets arbeidsgiver er part, og for det annet at arbeidsgiver ikke vil kunne instruere nemndsmedlemmet i de øvrige nemndssakene. En annen oppfatning vil innebære at nemndene mister betydelig fagkompetanse. Utvalget av personer som vil kunne representere næringsinteressene vil også reduseres betraktelig.

#### Til § 28 Forholdet til de alminnelige domstoler

Finans Norge har i utgangspunktet ingen innvendinger til lovforslaget. Det samme prinsipp følger allerede av finansavtaleloven § 4 (4) og forsikringsavtaleloven § 20-1. Etter vår oppfatning må forslaget ses i sammenheng med forslaget til ny § 23, dvs. partenes rett til å trekke saken. Det vil være uheldig dersom det åpnes for at en part vil kunne utsette domstolsbehandling av et spørsmål, gjennom å klage inn saken for så å trekke den etter § 23, gjentatte ganger.

Det fremgår av § 28 annen setning at en "sak anses å være til behandling fra det tidspunkt nemnda mottok klagen, jf. § 17". Dersom det er meningen å vise at saken er til behandling fra mottak av klagen (dvs. fra før 90 dagers fristen begynner å løpe etter § 17), vil Finans Norge stille spørsmål ved om ordlyden heller bør være: "En sak anses å være til behandling fra det tidspunkt nemnda mottar en klage, jf. § 10."

#### **Vedr. særskilte spørsmål til høringsinstansene, jf. høringsnotatet side 20**

Ad 1: Finans Norge legger til grunn at eksisterende avtalebaserte nemnder som i dag har godkjente vedtekter får en overgangsordning som gir rom for en hensiktsmessig og ryddig behandling av endringer i vedtektene, organisering mv. Finans Norge har ingen konkrete innspill til hvordan denne overgangsordningen bør innrettes.

Med vennlig hilsen

**Finans Norge**



Jan Digranes  
direktør



Charlotte Tvedt  
juridisk seniorrådgiver