



FORBRUKEROMBUDET

Barne-, likestillings- og inkluderingsdepartementet

Sendt pr. epost til: postmottak@bld.dep.no

Deres ref.
14/2625

Vår ref.
Sak nr: 14/1865-2
Saksbehandler: Morten Grandal
Dir.tlf: 46 62 80 01

Dato:
08.12.2014

Høringsuttalelse - forslag til ny lov om klageorganer for forbrukersaker

1. Innledning

Jeg viser til Barne-, likestillings- og inkluderingsdepartementets høringsbrev av 08.10.2014 med forslag til ny lov om klageorganer for forbrukersaker, med tilhørende forskrift.

Forslaget er av meget stor betydning for norske forbrukere. Gjennom erfaringene fra mitt arbeid som forbrukerombud har jeg fått innsikt i hvordan tvisteløsningssystemet fungerer i dag, og jeg har ut fra dette gjort meg tanker om hvordan det bør fungere i fremtiden.

Forbrukerombudet driver preventiv forbrukerbeskyttelse gjennom å forsøke å stoppe villedende markedsføring og urimelige avtalevilkår på alle de markedene som forbrukerne opptrer på, og dermed bidra til å redusere antallet potensielle tvister. Dette er viktig for forbrukerne og for at markedene skal fungere best mulig, og dette arbeidet sparer forbrukerne og samfunnet for store tvistebeløp hvert eneste år. Det er positivt at tvisteløsningssystemet skal bygges ut, men jeg mener også at det nå fremover bør diskuteres hvor store ressurser som skal brukes til etterfølgende opprydding ved mekling og tvisteløsning, sammenlignet med forebyggende arbeid som Forbrukerombudet kan bidra med.

Min hovedkommentar til forslaget er at man nå burde bruke denne anledningen til å lage et helhetlig system for utenrettslig tvisteløsning, hvor man bygger ut Forbrukertvistutvalget til å bli en mer omfattende «Forbrukerklagenemnd» for å sikre nemndsbehandling av alle typer forbrukertvister. Forslaget om en minimumsløsning med mekling i Forbrukerrådet er etter mitt syn ikke en tilfredsstillende løsning for norske forbrukere. Dette utdypes nedenfor.

2. Merknader til forslaget

2.1 Behov for et helhetlig system for utenrettslig tvisteløsning

Det er viktig at forbrukerne gis adgang til god og effektiv utenrettslig klagebehandling. Det er viktig for den enkelte forbruker, for at markedene skal fungere best mulig og for å avlaste domstolene. Det synes å være relativt bred enighet om at nemndsbehandling av forbrukertvister i Norge i hovedsak er velfungerende. Dersom en forbruker har en tvistesak som faller utenfor nemndsbehandling, er alternativet å klage/stevne den næringsdrivende til forliksrådet/tingretten, med den prosessrisiko det medfører, herunder risiko for å bli ilagt

erstatningsansvar for den næringsdrivendes saksomkostninger dersom forbruker ikke vinner frem med sitt krav. Mange forbrukere vil antakelig derfor avstå fra å forfølge sitt krav i saker som faller utenfor nemndssystemet, særlig i saker med lav tvistesum.

Det utenrettslige tvisteløsningssystemet i Norge strekker seg tilbake til opprettelsen av Forbrukertvistutvalget (FTU) i 1978. Siden den gang har det kommet til en rekke lovbaserte, avtalebaserte og bransjefinansierte tvisteløsningsnemnder, og systemet har etter hvert vokst seg temmelig stort og uensartet, uten en overordnet og helhetlig tilnærming. Dette var litt av bakgrunnen for at det i 2009 ble nedsatt et utvalg som skulle vurdere systemet. Forbrukerombudet deltok i utvalget (heretter benevnt «Utvalget»), som skrev NOU 2010:11 *Nemndsbehandling av forbrukertvister*, som forslaget nå delvis bygger på.

Utvalget foreslo at FTUs saklige kompetanse skulle utvides til også å omfatte avhending av fast eiendom etter avhendingsloven og oppføring av ny bolig etter bustadoppføringsloven. Utvalget foreslo videre at all saksforberedelse, herunder mekling, skal gjøres i FTU. Utvalget foreslo også at det ikke skulle opprettes alternative meklingsorgan, men at mekling bør skje i tilknytning til saksforberedelse i den enkelte nemnd. Utvalget foreslo at Forbrukertvistutvalget endrer navn til «Forbrukerklagenemnda», og forslo en ny «lov om nemndsbehandling av forbrukertvister», forkortet «forbrukertvistloven».

I Utvalgets mandat (NOU 2010:11, s. 7) heter det blant annet:

«Det er ikke foretatt noen systematisk og helhetlig gjennomgang av det utenrettslige tvisteløsningstilbudet siden de første elementene i dette ble etablert for drøyt 30 år siden.»

Videre:

«SIFO-rapporten [nr. 4 – 2007 «Å få rett – når du har rett»] konkluderer med at det utenrettslige tvisteløsningstilbudet har fått et sammensatt og tilfeldig preg.»

I NOUen på s. 55 heter det også:

«Det kan synes noe tilfeldig hvilke saker som behandles av FTU og hvilke som behandles i en av de frivillige nemndene. Dette er uheldig fordi det kun er avgjørelser fra FTU som har retts- og tvangskrav, slik at disse sakene får et bedre rettsvern enn andre.»

I høringsnotatet fra departementet av 08.10.2014 heter det på s. 13¹:

«Bakgrunnen var at dette tilbudet hadde vokst frem over en trettiårsperiode uten en helhetlig plan.»

I høringsnotatet på s. 5 heter det videre at oppfølgingen av NOU 2010:11 har avventet ADR-direktivet og ODR-forordningen.

Etter mitt syn burde man derfor nå benytte anledningen til å se det utenrettslige tvisteløsningssystemet i Norge under ett, i en overordnet sammenheng, for å lage et best mulig system for forbrukerne. Jeg er overrasket over og kritisk til at man i stedet beholder det

¹ Det bemerkes at det foreligger to versjoner av høringsnotatet (én versjon oversendt fra departementet og én versjon på departementets hjemmeside) med ulik sidenummerering og nummering av overskrifter. Forbrukerombudet bygger på den oversendte versjonen.

eksisterende systemet, kun supplert med en minimumsordning med mekling for «restsakene», noe som etter mitt syn ikke vil være et godt nok tilbud til forbrukerne.

Det er videre uheldig at departementet i denne omgang bare sender på høring forslag til lov om klageorganer for forbrukersaker, samtidig som det planlegges en ny høring på et senere tidspunkt om en ny lov om FTU. Etter mitt syn burde man gjøre dette samlet, da dette er spørsmål som henger nøye sammen. Høringsfristen for det foreliggende forslaget bør derfor utsettes til høringsfristen for ny FTU-lov, slik at høringsinstansene kan vurdere de to forslagene samlet.

Det bemerkes også at det i forslag til statsbudsjett ble bevilget penger til meklingsløsningen samtidig som forslaget ble sendt på høring. Det kan derfor synes som om høringsrunden er mer av formell enn reell karakter, noe som etter mitt syn er underlig ettersom man nå foreslår en løsning som avviker vesentlig fra det som ble foreslått av Utvalget i NOU 2010:11.

Rent prinsipielt mener jeg at alle tvister av en viss økonomisk betydning som forbrukere har mot næringsdrivende, bør kunne behandles i en tvistenemnd. Etter min oppfatning vil det beste alternativet være å bygge ut FTU til en «Forbrukerklagenemnd», som da behandler alle typer tvister mellom forbrukere og næringsdrivende, samt en rekke tvister mellom forbrukere, f. eks. kjøp og salg av bolig etter avhendingsloven. «Forbrukerklagenemnda» bør organiseres med flere avdelinger som behandler hver sine bransjer/saksområder. Disse kan f. eks. hete «Forbrukerklagenemnda, avdeling Finans», «Forbrukerklagenemnda, avdeling Transport», «Forbrukerklagenemnda, avdeling Bolig» osv.

Man kan tenke seg at flere av dagens nemnder kan videreføres som en avdeling under «Forbrukerklagenemnda». Det bør også opprettes en avdeling som fungerer som en «restnemnd» for de saker som faller utenfor avdelingene. Videre bør det helt klart være et felles sekretariat for «Forbrukerklagenemnda», men man kan godt se for seg at mange av de ansatte i dagens ulike sekretariater kan ansettes i det nye, felles sekretariatet. Dermed vil man videreføre meget av den kompetanse og erfaring som er opparbeidet.

I korte trekk mener jeg man kan se for seg følgende system for «Forbrukerklagenemnda»:

- Det bør være en felles inngang/portal hvor forbrukere ledes videre til riktig avdeling.
- Et felles, samlokalisert sekretariat som mottar klager/henvendelser og forbereder sakene.
- Det opprettes en avdeling som fungerer som en «restnemnd» for de sakene som ikke hører inn under andre avdelinger.
- Leder av hver avdeling bør være dommer.
- Nemndsmedlemmene bør oppnevnes av Kongen i statsråd for en bestemt periode.
- Medlemmene skal ikke være partsrepresentanter.
- Ved behov for fagekspertise, kan sekretariatet innhente dette i saksforberedelsen.
- Bransjene bør pålegges å bidra økonomisk, og forbrukerne kan eventuelt avkrevs et mindre beløp i gebyr.

- Det kan eventuelt settes en nedre og øvre grense for tvistesum/tvistegjenstand, avhengig av hvilke saksområder man snakker om.

- «Forbrukerklagenemnda» vedtak har retts- og tvangskraft.

En betydelig fordel med en slik modell er at den i all hovedsak vil være regulert i én lov og én forskrift. Aktørene trenger da kun å forholde seg til én og samme regulering, og man unngår det fragmentariske bildet man har i dag. Dette vil innebære en betydelig retts teknisk forenkling, som vil bidra til å gjøre den utenrettslige tvisteløsningen enklere, mer oversiktlig, mer forutberegnelig og mer effektiv.

En annen betydelig fordel er at man får én nettside/portal å forholde seg til, f. eks. «www.Forbrukerklagenemnda.no». Dette vil gjøre det lettere for forbrukerne å orientere seg. Det vil også bli langt enklere å finne frem til nemndspraksis, og dette øker sannsynligheten for en ensartet praksis og saksbehandling.

Et sentralt spørsmål er naturligvis hvor mye en slik modell med «Forbrukerklagenemnda» vil koste, sammenlignet med dagens ordning. Den økonomiske kostnaden ved å bygge ut «Forbrukerklagenemnda» til å behandle alle tvistesaker på forbrukerområdet, vil isolert sett bli dyrere enn dagens FTU-ordning. Men jeg mener man må sette opp et samlet regnestykke over hva dagens FTU-ordning koster, og hva bransjen betaler for dagens avtalebaserte og bransjebaserte nemnder, samt hva det er beregnet å koste med mekling i Forbrukerrådet. Et slikt samlet regnestykke er viktig for å vise den totale kostnaden pr. år for dagens løsning, og for å vurdere hvorvidt det med forslaget om «Forbrukerklagenemnd» kan bli et mer kostnadseffektivt system, fordi man får et felles sekretariat og man effektiviserer saksforberedelsen, og fordi man unngår dobbeltbehandling ved at det først skal mekles hos Forbrukerrådet og så saksbehandles i nemndene. Jeg mener det er viktig nå å gjøre en grundig vurdering av hvordan fellesskapets midler blir brukt til utenrettslig tvisteløsning, slik at man kan finne en best mulig løsning. Som nevnt mener jeg også at de ulike bransjene bør bidra økonomisk, hvilket vil utgjøre en betydelig del av finansieringen, i tillegg til at det kan avkreves et mindre beløp i gebyr fra forbrukerne.

2.2 Forslaget om minimumsløsning med mekling i Forbrukerrådet

I høringsnotatet heter det at det norske systemet ikke fullt ut oppfyller kravene etter ADR-direktivet og ODR-forordningen, fordi rettsaktene pålegger myndighetene å tilby forbrukere utenrettslig klagebehandling på de fleste områder. Departementet foreslår derfor at mekling i Forbrukerrådet trer inn som tilbud på alle områder hvor det ikke foreligger et annet notifisert tilbud. Videre heter det at ADR-direktivet overlater til medlemslandene å organisere utenrettslig klagebehandling, og at direktivet legger opp til 3 hovedmodeller:

- 1) Mekling
- 2) Nemnd med bindende avgjørelse
- 3) Nemnd med rådgivende uttalelse

Forutsatt at mekling oppfyller direktivet, så er det etter mitt syn uheldig at Norge skal velge en minimumsmodell som ikke sikrer forbrukere at tvisten deres blir tatt stilling til gjennom at det fattes vedtak i en nemnd. Dersom saker kun skal være gjenstand for mekling og ikke nemndsvedtak, vil dette medføre en fare for at det ikke dannes ensartet praksis på området og at det ikke vil bli kjent for andre enn partene i den enkelte sak hva utfallet av tvisten blir.

Jeg viser også til at det i høringsnotatet på s. 5 heter at «*Til tross for at mekling i FR vil være fullgodt etter ADR-direktivet, vil partene ofte foretrekke å få avgjort saken ved en uttalelse eller et vedtak.*». Jeg er enig i dette. Jeg tror mange forbrukere vil oppleve det som utilfredsstillende kun å få tilbud om mekling når man har havnet i en tvist.

I høringsnotatet s. 33 heter det at hvis ikke meklingsresultat oppnås, vil partene eventuelt måtte bringe saken inn for ordinær domstolsbehandling for å få en rettslig avgjørelse. Dersom mekling ikke fører frem, og saken tas til forliksrådet uten at det avsies dom, vil forbrukeren dermed måtte gjennomføre to meklingsrunder uten resultat. Det vil være uheldig bruk av tid og ressurser. Den næringsdrivende kan jo også enkelt velge å si nei til en minnelig løsning, og forbrukerens alternativ er da forliksrådet/tingretten. Mange næringsdrivende bestrider ofte at de har gjort noe galt, og de ønsker da heller ikke å inngå en frivillig løsning. Særlig vil useriøse selskaper lett kunne tenkes å avslå forslag til frivillig løsning. I slike tilfeller vil minimumsmodellen med mekling ikke være til særlig stor hjelp for forbrukerne.

ADR-direktivet er et minimumsdirektiv, og Norge står fritt til å vedta strengere og bedre løsninger, jf. artikkel 2 nr. 3. For å få til en minimumsløsning er det grunn til å anta at EU har lagt seg på et relativt lavt nivå sammenlignet med nivået i de nordiske land, som jo er høyere enn i en del land i Sør- og Øst-Europa. Norge bør benytte adgangen til å innføre bedre regler enn minimumsreglene.

Det må også tas med i betraktningen at det kommer forslag til ny forbrukertvistlov på høring ganske snart. I høringsnotatet s. 33 heter det i denne forbindelse:

«I og med at Forbrukerrådets meklingsfunksjon foreslås utvidet til å gjelde mange flere saksområder, vil det bli et særskilt spørsmål om FTUs virkeområde også skal utvides. En nærmere vurdering av dette spørsmålet må avventes til den forestående høringen av forslag til ny lov om FTU. Dette vil uansett kun være aktuelt ved et mindre antall saker.»

Det ventede forslaget til ny FTU-lov er relevant for det nærværende forslaget, og taler som nevnt over for at de to lovforslagene burde behandles samtidig. For øvrig mener jeg at visse typer saker er så viktige, særlig tvister som angår økonomiske interesser av en viss størrelse (som for eksempel kjøp av bolig og skolekontrakter), at mekling under ingen omstendighet vil være godt nok, og at disse sakene uansett bør legges inn under FTU/"Forbrukerklagenemnda". Jeg bemerker at selv om kjøp av bolig etter departementets vurdering faller utenfor direktivets virkeområde, kan nemndsbehandling av dette området vedtas nasjonalt.

I Forbrukerombudets høringsuttalelse til NOUen om alternativ tvisteløsning ble det diskutert hvor mye man skulle legge inn under en «Forbrukerklagenemnd» som da i realiteten ville bli en utvidelse av FTU. Man snakket da om at tvistene skulle være gjenstand for nemndsbehandling - og ikke kun mekling. Ombudet skrev blant annet at:

«Forbrukere har behov for adgang til utenrettslig tvisteløsning i alle forbrukersaker. Utgangspunktet burde da også være at Forbrukerklagenemnda kan behandle alle forbrukertvister.»

Og:

«Både i ARN [Allmänna Reklamationsnämnden i Sverige] og i FKN [Forbrugerklagenævnet i Danmark] behandles i utgangspunktet alle tvister mellom næringsdrivende og forbrukere som gjelder forbrukerkjøp.»

I høringsnotatet fra departementet på s. 16 heter det om Sveriges gjennomføring av ADR-direktivet:

«Utgangspunktet ved gjennomføringen av ADR-direktivet er derfor at ARNs kompetanseområde kommer til å utvides til å omfatte flertallet av de typer tvister som på det nåværende tidspunkt er unntatt fra nemndas kompetanseområder, men som omfattes av direktivets anvendelsesområde.»

Jeg mener Norge bør velge tilsvarende løsning. Det er etter mitt syn ikke et godt nok tilbud til forbrukere kun å tilby mekling i «restsakene». Det er vanskelig å se hvorfor norske forbrukere her bør stilles dårligere enn svenske og danske forbrukere.

2.3 Forbrukerrådets rolle

På samme måte som det er viktig å legge til rette for god tvisteløsning, er det viktig å legge til rette for at tvister unngås. I denne sammenheng er som nevnt innledningsvis Forbrukerombudets tilsynsarbeid av vesentlig betydning. Et annet viktig tiltak er at Forbrukerrådet, slik Utvalget foreslo, yter førstelinjetjeneste og gir råd og veiledning før klagesaker kanaliseres til videre behandling i FTU eller «Forbrukerklagenemnda». Råd og veiledning fra Forbrukerrådet vil hjelpe forbrukerne til å vurdere hva de bør og kan gjøre, og om de i det hele tatt har en god nok sak å gå videre med. F. eks. vil det være viktig å gi forbrukere rådgivning om angrevert, slik at de kan komme seg ut av en uønsket avtale. Vi uttalte i forrige høringsrunde om Forbrukerrådets rolle:

Forbrukerne har da først og fremst behov for et klart definert sted hvor de kan henvende seg, for å få råd og veiledning med tanke på om de har et rettslig krav mot selger/tjenesteyter og i tilfelle *hvordan* de bør gå fram videre. I første omgang kan de trenge hjelp i sin kommunikasjon med selger. Dersom de ikke kommer til enighet med selger vil forbrukeren ha behov for å få avgjort tvisten av en tredjepart.

Dette reiser spørsmål ved hvilken rolle Forbrukerrådet bør ha i framtiden. Det reiser også spørsmål ved hvor forbrukernes sivile tvister best kan løses i framtiden.

...

Forbrukerrådet bør ha en viktig rolle som rådgiver og veileder langt ut over det som direkte blir å regne som "tvisteløsning". Forbrukere som henvender seg til Forbrukerrådet bør bli møtt av et sørvisinnstilt apparat som er kompetent til å vurdere konkrete problemstillinger og til å gi adekvat rådgivning. Svært ofte vil problemer forbrukerne står overfor kunne løses på et tidlig stadium, på en enkel måte, dersom forbrukeren får veiledning over telefon eller per e-post.

Eksempelvis vil svært mange saker kunne løses ved at forbrukeren blir veiledet om mulighetene til å benytte seg av angrerett. Dette fordrer imidlertid at rådgivningen gis på et så tidlig stadium at fristen for å benytte seg av angrerett ikke er utløpt. Videre kan det ofte også være uklart for forbrukeren hvor man skal rette et eventuelt krav i en potensiell tvist med flere impliserte parter. Det kan eksempelvis være tale om et avtaleforhold som omfatter både en agent, en leverandør, en produsent og en kredittlyter.

Dersom forbrukeren, etter å ha mottatt veiledning fra Forbrukerrådet i sin sak, finner at han ønsker å bringe saken inn for en av nemndene, oppstår spørsmålet om veiledning av klager i forbindelse med utforming av klage og annet saksforberedende arbeid bør plasseres hos Forbrukerrådet, i sekretariatet i de ulike nemndene eller en kombinasjon av dette. Jeg mener, i tråd med det ovennevnte, at Forbrukerrådet bør bistå forbrukere som har behov for veiledning med å utforme klager til nemndene. Innhenting av uttalelser fra de næringsdrivende og eventuelle andre opplysninger som trengs for å vurdere saken, bør innhentes av sekretariatene i de enkelte nemndene.

Jeg er fortsatt av samme oppfatning som beskrevet over.

I høringsnotatet s. 32 heter det at Utvalget foreslo at all saksforberedelse, herunder mekling, skulle gjøres i FTU. Forbrukerrådet skulle, slik nevnt ovenfor, være førstelinjetjeneste og gi råd og veiledning før klagesaker kanaliseres til videre behandling i FTU eller i nemndene. Forslaget fikk bred støtte i høringsrunden, herunder fra FTU, NHO, NAF og Norges Bilbransjeforbund, mens Forbrukerrådet var mot forslaget. Enkelte fra næringssiden støttet forslaget først og fremst fordi Forbrukerrådet kan oppfattes som «forbrukers advokat» og ikke som en nøytral instans. Departementet foreslår nå å se bort fra Utvalgets forslag fordi Forbrukerrådet har opplyst at de har fått på plass et effektivt system for mekling i klagesakene som de pr. i dag håndterer med god opplæring og kvalitet. Det er ikke problematisert i høringsnotatet hvorvidt Forbrukerrådet vil kunne ivareta rollen som rådgiver for forbrukere på en god måte samtidig som de skal mekle.

Jeg bemerker at denne problemstillingen vil man langt på vei kunne unngå dersom man bygger på Forbrukerombudets forslag om «Forbrukerklagenemnd», og hvor mekling skjer forut for og som ledd i nemndsbehandlingen, og hvor Forbrukerrådet da kan konsentrere seg om å yte rådgivning til forbrukerne.

2.4 Andre merknader

2.4.1 Nøytralitet

Det foreslås krav om at klageorganet, herunder sekretariatet, skal opptre nøytralt og uhildet, jf. lovforslaget § 14. I høringsnotatet s. 37 er det vist til Utvalgets uttalelser om at det vil være en fordel om nemndas sekretariat har en stor grad av selvstendighet, gjerne gjennom en fysisk plassering som ikke er i tilknytning til bransjen, og at det vil være en fordel at de ansatte i sekretariatet er mest mulig fristilt. Etter hva jeg er kjent med er det i dag flere

sekretariat som er samlokalisert med bransjeorganisasjoner, og med ansatte som også utfører arbeid både for sekretariatet og for nemnden. Etter min oppfatning reiser slike situasjoner, især den sistnevnte, særlige utfordringer for sekretariatets nøytralitet.

Ved å bygge ut et felles sekretariat under «Forbrukerklagenemnda», og at nemndsmedlemmene oppnevnes av Kongen i statsråd for en bestemt periode, vil man langt på vei unngå problemstillinger knyttet til nøytralitet.

2.4.2 *Oppnevning av medlemmer i nemndene*

Etter mitt syn bør nemndsmedlemmene oppnevnes av Kongen i statsråd for en bestemt periode. Dette for å sikre større grad av nøytralitet og uavhengighet enn dersom partene i en nemndsavtale oppnevner hver sine representanter.

2.4.3 *Litispensvirkning og foreldelsesfristavbrytelse*

Jeg støtter forslaget om litispensvirkning og foreldelsesfristavbrytelse når saker bringes inn for nemnder, jf. lovforslaget § 28 og foreldelsesloven § 16. Det samme bør etter mitt syn også gjelde når saker bringes inn for mekling. Hva gjelder *litispensvirkning* mener jeg det er hensiktsmessig med en slik regel for å unngå at en næringsdrivende bringer saken inn for domstolene mens saken er til mekling. Hva gjelder *foreldelsesfristavbrytelse* mener jeg en slik regel er hensiktsmessig for å forhindre at foreldelsesfristen utløper mens partene er i mekling. Man unngår da at langvarig mekling uten resultat vil gå utover forbrukeren i form av at kravet foreldes. Mange forbrukere vil antakelig heller ikke være oppmerksom på at det løper en foreldelsesfrist i tvistesaker, og for å unngå rettstap bør det være foreldelsesfristavbrytelse når saker bringes inn for mekling.

Jeg ber også departementet vurdere hvorvidt det i tillegg bør være et krav til forliksråd/tingrett om å opplyse forbruker om at en sak først kan prøves i det utenrettslige tvisteløsningssystemet, dersom saken ikke har vært prøvd der. Partene har riktignok en plikt til å undersøke dette selv før sak reises, jf. tvisteloven § 5-4, men jeg tror det kan være hensiktsmessig at forliksråd/tingrett får en plikt til å opplyse om dette tilbudet.

2.4.4 *Sekretariat og styre*

Jeg er positiv til forslaget om at sekretariatet kan gis myndighet til å treffe avgjørelser i saker der det foreligger en fast nemndspraksis eller en avgjørelse av prinsipiell betydning i tilsvarende sak, og at slike avgjørelser kan påklages til nemnda.

Jeg nevner også at man ved å bygge ut et felles/samlokalisert sekretariat under «Forbrukerklagenemnda», vil øke kompetansen og effektiviteten, og det vil også gi bedre kontroll med saksbehandlingen i de enkelte nemndene/avdelingene. Man vil da i større grad kunne sikre ensartet praksis ved behandling av tvister innen forskjellige bransjer. Det vil også være en mulighet at man innenfor nemnda har øremerkede ressurser til å føre kvalitetskontroll med vedtakene.

Med vennlig hilsen

Gry Nergård
forbrukerombud