

Barne-, likestillings- og inkluderingsdepartementet
Felles postmottak
Postmottak(at)bld.dep.no

Saksbehandler: Ingvild Lysne og Ragnar Wiik

Vår dato: 08.12.14

Vår referanse:

Høring – forslag til ny lov om klageorganer for forbrukersaker

Vi viser til brev fra Barne-, likestillings- og inkluderingsdepartementet 8. september 2013.

Forbruker Europa har følgende kommentarer:

1. Generelle merknader

Lovforslaget er foranlediget av direktiv 2013/11/EU og forordning nr. 524/2013. Forbruker Europa imøteser at ODR-forordningen etablerer en plattform for nettbasert tvisteløsning for grenseoverskridende netthandel. Likeledes stiller vi oss positive til at ADR-direktivet setter krav til at systemet for utenrettslig klagebehandling bygges ut og blir heldekkende i EØS-statene. Vår erfaring er at det utenrettslige klagebehandlingstilbudet, særlig nemndstilbudet, på forbrukerområdet har vært lite utviklet i flere EU-land. Dette har ført til at norske forbrukere har hatt varierende muligheter for å nå frem med sine rettigheter ovenfor en utenlandsk næringsdrivende. Videre ser vi de nevnte EU-reglene som en naturlig utvikling i kjølvannet av forbrukerrettighetsdirektivet, direktiv 2011/83/EU. Direktivet har medført en mer ensartet forbrukerlovgivning innenfor EØS, og en harmonisering av det utenrettslige tvisteløsningstilbudet vil bidra til å sikre reglenes effektivitet.

2. Særskilt om utkast til lov om klageorganer for forbrukersaker § 26

2.1 Generelt om ODR-kontaktpunkt og ODR-plattformen

Forbruker Europa er positiv til påta seg rollen som kontaktpunkt i forbindelse med ODR-plattformen. Vi antar at utpekingen av Forbruker Europa også vil framkomme av forarbeidene til lov om klageorganer for forbrukersaker. Veiledning av forbrukere på bakgrunn av kunnskap om europeisk forbrukerlovgivning, tilrettelegging for nemndsbehandling av tvister og i tillegg samarbeid om konkrete tvister med andre kontorer i European Consumer Centres Network er blant kontorets sentrale oppgaver. Slike og lignende oppgaver ved kontoret gir verdifull erfaring og kompetanse som er høyrelevant for rollen som ODR-kontaktpunkt. I

tillegg antyder også forordningens artikkel 7 og især fortalens punkt 25 at det lokale kontoret innenfor European Consumer Centres Network kan tildeles ansvaret som kontaktpunkt.

ODR-plattformen vil påvirke Forbruker Europas arbeid som ECC-kontor på sentrale områder som saksbehandling og forbrukerveiledning. For å være best mulig forberedt på slike endringer, har ECC-Net opprettet en ODR Coordination Group. Norge er medlem av denne gruppen. Gruppen vil på vegne av nettverket uttale seg til Kommisjonen om temaer innenfor ODR som har betydning for ECC-kontorene. Et viktig mål er å påpeke paralleller og å minimalisere eventuelle konflikter mellom ECC-Nets arbeid og ODR-plattformens funksjoner. Ventelig vil gruppen være spesielt aktiv i implementeringsfasen for ODR i 2015.

2.2 Generelt om kontaktpunktets plikter

Barne-, likestillings- og inkluderingsdepartementet foreslår at informasjonsplikten for ODR-kontaktpunktet i Norge avgrenses mot nasjonale forhold. Departementet foreslår at nemndenes sekretariater ivaretar tvister innenlands. I lys av Forbruker Europas nåværende oppgaver, hvor det er en forutsetning for klagebehandlingen at tvisten har et grenseoverskridende element, vil det være naturlig og hensiktsmessig at informasjonsplikten begrenses til grenseoverskridende forhold. Slik støtter vi Barne-, likestillings- og inkluderingsdepartementets forslag.

Etter forslag til lovtekst i § 26 fjerde ledd framstår det noe uklart i hvilket omfang og i hvilken grad kontaktpunktet skal ivareta den næringsdrivende som er involvert i tvister etter plattformen. Lovforslaget § 26 fjerde ledd bokstav a) - e) angir en rekke informasjonsplikter hvor opplysningenes mottaker er beskrevet på ulike måter. For eksempel omfatter plikten etter bokstav a) «partene», bokstav e) omtaler «klageren» og bokstav b) angir ikke objektet for informasjonen. Etter dette ser vi et behov for å klarlegge hvorvidt kontaktpunktets informasjonsplikter overfor forbrukeren og den næringsdrivende er likestilt. Vedrørende en informasjonsplikt ovenfor den næringsdrivende, ser vi for oss at plikten kan inntre der en norsk næringsdrivende klager på en forbruker i EØS-området (så fremt dette er aktuelt i medhold av forordningen artikkel 2 nr. 2). Videre kan informasjonsplikten slå inn i et tilfelle hvor en forbruker i et annet EØS-land har innklaget en norsk næringsdrivende. I tillegg er det et spørsmål hvorvidt Forbruker Europa som kontaktpunkt vil få ansvaret med å bistå en næringsdrivende i et annet EØS-land som er innklaget av en norsk forbruker. Vi ønsker gjerne en presisering av hvilke konstellasjoner det norske kontaktpunktet har veiledningsplikt overfor, evt. hvor den næringsdrivende skal henvises.

I forbindelse med ODR-kontaktpunktets plikt til å veilede den næringsdrivende vil Forbruker Europa også peke på at bistand av to parter i en tvist kan skape noen utfordringer. Det kan oppstå en rollekonflikt dersom informasjon til den næringsdrivende om forbrukerens rettslige posisjon kan virke skadelig på forbrukerens mulighet til å få en sak løst i minnelighet. Man kan også oppleve situasjoner der en vurdering av reklamasjons- og foreldelsesfrister kan medføre at man får en «plikt» til å opplyse om at en av partene har oversittet en frist. En rollekonflikt kan også oppstå ved en skjønnsmessig vurdering av hvorvidt en rettighet for forbrukeren er etablert og dermed en korresponderende plikt for den næringsdrivende.

2.3 Særskilt om de enkelte veiledningsplikter etter § 26 fjerde ledd bokstav a) – f)

Til bokstav a)

Utkastet til lov § 26 fjerde ledd bokstav a) foreskriver at ODR-kontaktpunktet skal «bistå partene ved inngivelse av klage via plattformen for nettbasert tvisteløsning». Forbruker Europa antar at ordlyden «bistå» gir anvisning på det samme servicenivået som kontoret yter allerede i dag som en del av ECC-Net. Vi yter i dag assistanse til forbrukerne, og representerer ikke disse nærmere i domstolene eller andre tvisteløsningsorganer.

I relasjon til bokstav a) vil vi videre gjøre oppmerksom på at en slik støttefunksjon i praksis vil kunne innebære flere ulike typer vurderinger og oppgaver for kontaktpunktet. Eksempelvis viser erfaring fra saksbehandling av enkeltsaker at forbrukerne kan ha problemer med å oppdrive selgers identitet eller selgers adresse. I følge forordningens artikkel 8 og vedlegget til forordningen må slik informasjon oppgis ved inngivelse av klage. Slik er det grunn til å regne med at arbeidsoppgavene som kontaktpunkt også vil innebære å skaffe til veie denne informasjonen. På dette punkt framholder forordningen artikkel 8 nr. 2 at informasjonen som inngis fra klager skal være tilstrekkelig til å avgjøre hvilket tvisteløsningsorgan som er kompetent. Derfor er det avgjørende at informasjonen om selgers identitet og adresse er korrekt. Dette gjør behovet for bistand fra Forbruker Europa større. Et annet område hvor det vil kunne bli behov for bistand er ved selskapsrettslige vurderinger. Eksempelvis kan det oppstå spørsmål om hvem som er rett innklagede. Da vi forventer slike arbeidsoppgaver, kan det bli aktuelt å ansette personer med kompetanse innenfor for eksempel IKT og selskapsrett.

Til bokstav b)

I bokstav b) fastsettes en plikt til å «gi generelle opplysninger om rettsregler som gjelder i det landet hvor den aktuelle saken skal behandles» Det kan nevnes at ODR-forordningen synes å ha anvendelse på bank- og forsikringstjenester. Forbruker Europa har som del av ECC-Net avgrenset sin veiledning mot disse rettsområdene. Rollen som kontaktpunkt vil dermed innebære rådgivning på delvis nye områder. Vi antar at dette blir uproblematisk.

Med tanke på å kunne gi opplysninger om rettsregler som gjelder i ulike EØS-land jf. § 26 fjerde ledd bokstav b), vil vi framheve betydningen av et sterkt samarbeid i ODR contact points network. Dette nettverket skal bidra til å oppfylle kontaktpunktene funksjon jf. forordningen artikkel 7 nr. 5. Vår erfaring fra veiledning om rettsregler på nasjonalt nivå utover EUs minimumskrav viser at det er komplisert og tidkrevende å finne detaljert kunnskap i ulike typer av rettslige problemstillinger. ECC-Net bidrar allerede i dag til at det blir samlet informasjon om reklamasjonsfrister og andre sentrale rettsregler innenfor nasjonal forbrukerlovgivning. Imidlertid er det behov for at samarbeidet på dette feltet styrkes. I tillegg ser vi behov for at informasjonsarbeidet i ECC-Net og evt. i ODR contact points network samordnes. Forbruker Europa vil som medlem i ODR Coordination Group jobbe for at informasjonsarbeidet i hhv. ECC-Net og ODR contact points network koordineres på en god måte.

I sammenheng med bokstav b) vil Forbruker Europa i tillegg understreke at informasjon om foreldelsesfrister og foreldelsesfristavbrytelse i det landet saken skal behandles vil være avgjørende for å kunne ivareta forbrukerens interesser. Reglene om foreldelsesfrister varierer mellom EØS-landene og kan være svært nyanserte, slik som situasjonen er eksempelvis i Frankrike. Reglene om foreldelse blir ytterligere komplisert ved at ADR-systemet legger opp

til at hvert enkelt EØS-land avgjør hvorvidt foreldelsesfristen for kravet avbrytes når saken bringes innfor et utenrettslig klageorgan. Vi antar at de fleste EØS-land ikke vil gi innbringelse av saken til et utenrettslig klageorgan den virkning at foreldelsesfristen avbrytes. Derfor er det behov for at ODR-kontaktpunktet kan gi forbrukerne kritisk informasjon om både foreldelsesfrister og foreldelsesfristavbrytelse. For å legge til rette for ODR-kontaktpunktets rådgiving her, vil det være behov for en oversikt over reglene i de ulike EØS-land. ECC-Net eller ODR contact points network kan være egnet til å utarbeide en slik oversikt.

I tilknytning til foreldelsesfristavbrytelse har departementet særskilt bedt om synspunkter på hvorvidt foreldelsesfristen skal kunne avbrytes i saker til mekling hos Forbrukerrådet som faller utenfor Forbrukertvistutvalgets virkeområde. Forbruker Europa slutter seg til Forbrukerrådet som mener at fristen for foreldelse må avbrytes også i slike saker. Hertil ser vi også et behov for at det blir klart presisert på hvilket tidspunkt foreldelsesfristen avbrytes ved bruk av ODR-plattformen, som automatisk skal overføre saker til riktig ADR-organ.

Et annet sett av regler som må framheves er retten til Chargeback. I ECC-nettverket er det en økende bevissthet rundt temaet. Forbruker Europa i Norge deltar for tiden sammen med Forbruker Europa i Danmark i et prosjekt for å kartlegge frister for Chargeback innen EU. Det er også foreslått at Chargeback skal være en registreringsmulighet i IT-tool, da mange saker løses på denne måten. Chargeback innebærer at bank eller kredittyster refunderer forbrukeren i tilfeller hvor den næringsdrivende ikke innfrir et pengekrav. Pengekravet kan typisk ha bakgrunn i at den næringsdrivende er konkurs, bruk av angreretten eller retten til å heve. Rettighetene til Chargeback i Norge framkommer i finansavtaleloven § 54 b og § 35, samt i avtalevilkårene til kortselskap som for eksempel VISA. I sammenheng med ODR-plattformen, vil Chargeback blant annet kunne være et alternativ i de tilfeller hvor partene ikke enes om et ADR-organ og tvisten derfor ikke kan tas til behandling. Også i saker hvor selgers identitet eller adresse er ukjent er Chargeback relevant. Flere nemnder vil bare kunne gi rådgivende uttalelser uten bindende virkning. Her vil forbrukeren kunne komme dårligere ut dersom han/hun ikke får informasjon om mulige rettigheter til refusjon. Å få refusjon fra bank eller kredittyster ved Chargeback forutsetter imidlertid at man er innenfor visse frister. Eksempelvis angir finansavtaleloven § 54 b et krav om at kredittgiveren må informeres « så snart det er rimelig anledning». Dermed er det viktig å være oppmerksom på at frister innenfor ODR-systemet, for eksempel for saksbehandlingstid (90 dager) og for partene til å enes om et ADR-organ (30 dager), kan komme i konflikt med fristene for å kreve Chargeback, dersom ODR-kontaktpunkt avventer for lenge å opplyse om rettighetene til refusjon. Forbruker Europa antar at informasjon om Chargeback-reglementet må være omfattet av pliktene som ODR-kontaktpunkt. Slik ordlyden i § 26 fjerde ledd bokstav b) er utformet i dag, vil imidlertid de norske rettsreglene falle utenfor bestemmelsen for eksempel der en tvist med en norsk forbruker behandles i et annet EØS-land.

Til bokstav d)

Kontaktpunktet skal etter § 26 fjerde ledd bokstav d) «gi opplysninger til partene i saken om saksbehandlingsregler som det aktuelle klageorganet anvender».

ADR-direktivet angir en del minstekrav til saksbehandlingen for utenrettslige klageorganer i EØS-området. På denne måte åpnes det for at de enkelte medlemsstater kan gi ulike regler om saksbehandling innenfor direktivets minstekrav. Til dette kommer muligheten for at de

enkelte klageorganer i en medlemsstat i sin tur har forskjellige saksbehandlingsregler innenfor rammen av loven. På denne måte kreves mye detaljkunnskap av ODR-kontaktpunktet på dette området. Det er mulig at kontaktpunktets informasjonsplikter her i praksis må gjelde klageorganets sentrale regler. Dette kan for eksempel være opplysning om hvorvidt klageorganer avgir rådgivende uttalelse eller bindende avgjørelse. Det vil være svært viktig at vi kan innhente informasjon om saksbehandlingsregler på en effektiv måte. Med dette for øye er det nødvendig at ODR contact points network har gode verktøy/informasjonskanaler for sitt samarbeid.

Til bokstav e)

Utkast til lov om klageorganer for forbrukersaker § 26 fjerde ledd bokstav e) pålegger ODR-kontaktpunktet å «gi opplysninger til klageren om eventuelle andre muligheter for utenrettslig klagebehandling når saken ikke kan behandles via plattformen for nettbasert klagebehandling». Forbruker Europa har i saksbehandlingen erfart det kan være nødvendig å opplyse forbrukeren om muligheten for domstolsbehandling for ivareta dennes interesser best mulig. Dette kan være tilfelle når et aktuelt tvisteløsningsorgan ikke kan avsi avgjørelse med bindende virkning og/eller hvor foreldelsesfristene ikke avbrytes ved innbringelse for organet. Sammen med at forordningen i artikkel 7 nr. 2 a) (v) ikke synes å stenge for å gi slike opplysninger, tilsier dette at § 26 bokstav e) også bør åpne for å gi forbrukeren generelle opplysninger om muligheten for å ta saken gjennom rettssystemet.

Med hilsen

Tine Grenlund
for Ragnar Wiik
Direktør

Ingvild K. Lysne
Ingvild K. Lysne
Førstekonsulent