

Barne- likestillings- og inkluderingsdepartementet
Postboks 8036 Dep
0030 Oslo

Vår ref: RPU
Vår dato: 28.11.2014
Deres ref: 14/2625
Deres dato: 08.10.14

Kopi: postmottak@bld.dep.no

Høringsuttalelse – forslag til ny lov om klageorganer i forbrukersaker

Det vises til høringsbrev datert 08.10.14, hvor det bes om høringsinstansenes syn på forslag til ny lov om klageorganer i forbrukersaker.

1. Overgangsordning

Departementet ber om høringsinstansenes syn på om det er hensiktsmessig å fastsette en sluttdato for når godkjente offentlige klageorganer etter nåværende lovgivning skal ha tilpasset sin praksis slik at de oppfyller kravene etter ny lovgivning. Jussformidlingen er av den oppfatning at en slik sluttfrist bør fastsettes. Dette vil oppfordre organene til å tilpasse sin virksomhet innen den fastsatte fristen, i motsetning til å ha en mer diffus grense for når de må endre praksis. Det vil også gi forutberegnelighet til forbrukere og organene selv ved at det er klare grenser og endringstidspunkter. Det er videre etter vår mening hensiktsmessig at arbeidet med endringene skjer effektivt, slik at vi raskest mulig har et fungerende tilbud i tråd med våre internasjonale forpliktelser. Når en slik frist nærmere skal fastsettes blir det etter vår mening opp til departementet å fastsette.

2. Tilbakekall av godkjenninger

Jussformidlingen er av den oppfatning at det bør være klare regler for hva som skjer dersom et organ mister sin godkjenning. Det er viktig med klare regler for hva som skjer med saker som allerede er klaget inn for organet, for å sikre forutberegnelighet for forbrukerne, og for å sikre at de er klar over hva de skal foreta seg videre. Det er eksempelvis vesentlig å vite om saken automatisk blir overført til forbrukertvistutvalget, om den vil behandles uten rettsvirkninger i samme organ, eller om en da i alle fall har mulighet til å trekke saken. Vi er av den oppfatning at dette ikke er klart nok angitt i loven, og at dette helst bør gjøres der eller i lovens forarbeider.

3. Foreldelse og litispensvirkning

Jussformidlingen er enig i at det bør ha både foreldelses- og litispensvirkning å klage en sak inn til nemnd, og slutter oss i denne forbindelse til departementets vurdering av hvorfor dette bør gis. Vi er på samme måte enige i departementets vurdering av at en klage til meklingsorganer ikke skal ha denne virkningen. Hensynene som taler for en slik løsning veier etter vår vurdering tyngre enn hensynene mot.

4. Forbrukerrådet

Jussformidlingen er enig i at forbrukerrådet bør beholdes som meklingsinstans. Dette har etter vår erfaring vært et fungerende organ for mekling over tid, og vi mener derfor det er hensiktsmessig å opprettholde denne ordningen fremfor å opprette et nytt organ.

Vi vil bemerke at det hadde vært ønskelig at departementet angav hvilke argumenter som kan anføres for at en slik adgang skal gis. På bakgrunn av at Jussformidlingen ikke bistår bedrifter har vi ingen nærmere kunnskap om hvilket behov de næringsdrivende selv opplever å ha for å få adgang til å klage en sak inn for forbrukerrådet. Vi anser det imidlertid som hensiktsmessig at en oppnår en løsning i saken ved mekling vil være mindre tid- og ressurskrevende både for partene selv og for rettssystemet. Å la næringsdrivende få klageadgang kan sikre at dette skjer i flere saker enn per dags dato. På bakgrunn av at heldige og uheldige virkninger for forbrukeren ikke er redegjort for nærmere av departementet ønsker vi imidlertid ikke å konkludere på hvilken løsning vi anser som mest hensiktsmessig.

Når det gjelder foreldelse og litispensvirkning for saker klaget inn for forbrukerrådet er Jussformidlingen av den oppfatning at en klage som utgangspunkt ikke skal ha slik virkning. Dette fordi forbrukerrådet kun mekler, uten å gi bindende avgjørelser.

Vi mener imidlertid at klager som kan klages til FTU skal få slik virkning allerede ved klage til Forbrukerrådet. En klage dit vil da være et absolutt vilkår for å få en rettskraftig avgjørelse, og forbrukeren vil ikke ha den samme rådigheten over saken som i saker hvor slik videre klage ikke er mulig.

En slik regel vil kunne være vanskelig for forbrukere å sette seg inn i. Det er derfor Jussformidlingens mening at regelverket må være klart med tanke på hvilke saker som kan klages inn til FTU og ikke. Jussformidlingen er videre av den oppfatning at det bør være et krav om at Forbrukerrådet skal informere om at en sak ikke kan tas videre inn for Forbrukertvistutvalget dersom ikke minnelig løsning fører frem, og dermed om den avbryter foreldelsesfristen eller ikke. Særlig vil dette være viktig i overgangsperioden for de strukturelle endringene av Forbrukerrådet. Av hensyn til forbrukeren er det særlig viktig at de på et tidlig tidspunkt i prosessen blir gitt informasjon om hva slags muligheter som foreligger dersom partene ikke klarer å komme frem til en minnelig løsning.

5. Sekretariat og styre

Jussformidlingen er av den oppfatning at det er fornuftig at hvert klageorgan må opprette et sekretariat, og at dette skal gjøres på samme måte i alle organer så langt dette er mulig. Dette vil gjøre det lettere for forbrukere å forholde seg til systemet. Vi er videre av den oppfatning at det er hensiktsmessig at disse personene har juridisk erfaring. Videre ser vi at det er hensiktsmessig at sekretariatene får de arbeidsoppgaver som departementet foreslår.

Videre ser vi ikke at det er hensiktsmessig at det stilles krav om opprettelse av styre i alle klageorganer. Det er ikke argumentert for hvorfor dette skulle være nødvendig, og vi ser da ikke at det er hensiktsmessig å bruke store ressurser på dette.

6. *Frist for å klage inn*

Departementet foreslår at det skal være opp til klageorganet å bestemme om de vil sette en frist for å bringe saker inn for behandling, men at fristen ikke kan settes kortere enn ett år etter at forbruker klaget til den næringsdrivende.

Jussformidlingen er av den oppfatning at det er hensiktsmessig med frister for å bringe saker inn for behandling, da det av hensyn til både forbruker og næringsdrivende er viktig at tvister blir løst så raskt som mulig. Vi er for øvrig enig med Departementet i at denne fristen ikke bør settes kortere enn ett år etter at forbrukeren har klaget til den næringsdrivende.

Vi er imidlertid av den oppfatning at det i lov eller forarbeid må gjøres noen presiseringer når det gjelder utformingen av ordlyden. For det første må det presiseres hva som ligger i «bringer saken inn», jf. § 10. Videre mener vi at det må presiseres hva som ligger i at forbruker har «klaget til den næringsdrivende», jf. § 10. Jussformidlingen er av den oppfatning at det er særlig viktig at det er mulig for forbrukeren å finne klare retningslinjer for når tidsfristen deres til å ta saken inn til et klageorgan begynner å løpe, da dette ofte vil være en del av prosessen hvor forbruker fremdeles ikke er i direkte kontakt med klageorganet.

7. *Saksbehandlingstid*

Departementet foreslår at det skal oppstilles en frist på 90 dager for saksbehandlingen fra det tidspunktet klageorganet mottok klagen, og relevante og nødvendige saksdokumenter fra begge parter er mottatt. Det foreslås også å innføre et unntak fra disse 90 dagene, dersom saken er svært kompleks.

Jussformidlingen er positive til at det oppstilles en alminnelig frist for saksbehandlingstiden i klageorganene. Dette kan bidra til en ensartet praksis i klageorganene, som igjen vil være gunstig sett i lys av innrettelseshensynet for forbruker, og at denne skal vite hvor lang tid det tar før han har fått svar i saken.

Vi er i likhet med Departementet enig i at det bør finnes en unntaksbestemmelse fra den alminnelige saksbehandlingstiden for særlig komplekse saker. Departementet har i denne forbindelse stilt spørsmål om hvorvidt det bør settes en absolutt frist for saksbehandlingstiden. Jussformidlingen er av den oppfatning at det av hensyn til både partene og klageorganene skal settes en absolutt frist. Vi mener at en absolutt frist vil kunne være et hensiktsmessig virkemiddel for å få en mest mulig kontinuerlig saksbehandlingsprosess og tidligst mulig avslutning av også de særlige komplekse sakene. Vi mener at klageorganene basert på deres egne erfaringer, har det beste grunnlaget for å sette en slik absolutt frist. Den absolutte frist bør fremgår av klageorganets vedtekter, eller i lov der det er nødvendig.

Jussformidlingen mener videre at det bør presiseres i forarbeid hva som ligger i «relevante og nødvendige saksdokumenter fra begge parter». I lys av våre egne erfaringer med saksbehandling opplever vi ofte å motta saksdokumenter gjennom store deler av saksbehandlingsprosessen, og mener derfor at det bør legges noen føringer rundt hva som skal til for at den alminnelige saksbehandlingsfristen starter å løpe. Videre er vi av den oppfatning at det bør være et krav til klageorganet om å gi beskjed til forbruker om fra hvilket tidspunkt

saksbehandlingstiden begynner å løpe. Et slikt informasjonskrav vil gjøre det enkelt for forbruker å følge med på prosessen samt få et realistisk bilde av hvor lang tid han/hun må regne med at saksbehandlingsprosessen vil ta.

8. Informasjonskrav til næringsdrivende

Jussformidlingen er av den oppfatning at informasjonskravet som følger av direktivets art 13 1 og 2, bør gjelde for alle næringsdrivende som tilbyr forbrukerkontrakter. Dette er fordi det bør tilstrebes ordninger som gjør det enklest mulig for forbrukere å finne ut av hvordan de skal gå frem dersom det oppstår en tvist med en næringsdrivende. Vi er av den oppfatning at et slikt generelt informasjonskrav vil være egnet til å fremme formålet bak den nye loven om å sikre at forbruker uten å gå til domstol, får god og uavhengig bistand til å løse tvister med næringsdrivende. En forutsetning for et slikt formål skal kunne oppfylles, er at forbrukere må en enkel måte skal ha muligheten til å gjøre seg kjent med de ordninger en kan anvende i stedet for å ta en sak til domstolene. Et generelt informasjonskrav er i tråd med disse synspunkter, og vi stiller oss derfor positive til dette.

Bemerkninger til § 11

b) Jussformidlingen er av den oppfatning at det bør legges føringer for hvordan en skal vurdere vilkåret «useriøs». Dette kan eksempelvis gjøres ved å angi eksempler for tilfeller hvor vilkåret kommer til anvendelse. Dette er vesentlig for å sikre en ensartet praksis for hvor grensen skal ligge i de ulike klageorganene. En slik ensartet praksis er videre svært viktig for at det skal være enkelt for forbrukere å forholde seg til systemet med ulike klageorgan.

f) hva som skal til for at en sak «i vesentlig grad går utover klageorganets effektivitet» gir en god terskel for at grensen må være høy. Vi mener likevel at det bør tilstrebes at det finnes retningslinjer i forarbeidene også for hvordan dette vilkåret skal anvendes, da det etter vår mening bør være samme retningslinjer som anvendes i alle de ulike organene i bruken av vilkåret.

Bemerkninger til § 12

Et «mindre beløp» er etter Jussformidlingens mening en svært skjønsmessig angitt grense for hvilke gebyrer de ulike klageorganene kan kreve. Departementet drøfter hvor grensen skal ligge, og Jussformidlingen er av den oppfatning at det vil være hensiktsmessig om departementet setter en maksimumsgrense for hvilket beløp som kan kreves. Ordlyden som her foreslås er for vag til å gi tydelige føringer på hvordan en skal vurdere hva som er lite nok, noe som kan gi uensartet praksis og mindre forutberegnelighet for klageorganene. Dersom en maksgrense ikke gis er vi av den oppfatning at det må gis tydelige retningslinjer for hvordan en skal vurdere hva som er lite nok i loven eller dens forarbeider.

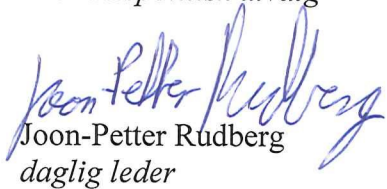
Bemerkninger til § 17:

Se punkt xx om saksbehandlingstid for bemerkninger om ordlyd.

Bemerkninger til § 27:

Se vurdering under forbrukerrådet.

Med vennlig hilsen
for Jussformidlingen
ved Rettspolitisk utvalg


Joon-Petter Rudberg
daglig leder


Signe Bechmann Hansen
leder Rettspolitisk utvalg


Sigr id Fagerli
saksbehandler


Thea Hanken Hobblesland
saksbehandler