



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



Medlem av:
Vår dato:
2014-12-05

Vår ref:
AF 14/117

Deres dato:

Deres ref:
14/2625

Fremsendt elektronisk: postmottak@bld.dep.no

Høringsuttalelse - forslag til ny lov om klageorganer for forbrukersaker

Det vises til departementets høringsbrev vedlagt høringsnotat, forslag til lovendring med tilhørende forskrifter samt Parlamentets og Rådets Direktiv 2013/11/EU knyttet til ovennevnte. Direktivet er et minimumsdirektiv.

Innledning

Norges Automobil-Forbund (NAF) er med sine over 500.000 medlemmer Nordens største ikke-statlige forbrukerorganisasjon. Dette innebærer at vi behandler et stort antall klagesaker pr. år. Disse løses i det alt vesentlige ved vår mellomkomst. De som ikke gjør det, blir da enten behandlet i Klagenemden for bilsaker (overenskomst mellom landets 3 bilorganisasjoner og Norges Bilbransje-forbund) eller bringes inn for Forbrukertvistutvalget via Forbrukerrådet. Vi har med andre ord bred erfaring med utenrettslig behandling av forbrukertvister.

Generelt

NAF avga høringsuttalelse knyttet til NOU 2010:11. Oppfølgingen av de forslagene som fremkom der, ble imidlertid stilt i bero i påvente av ADR-direktivet og ODR-forordningen som anses å være EØS-relevante. Begge rettsaktene har som formål å etablere et system for utenrettslig klagebehandling som er rimelig/gratis og av god kvalitet.

Selv om forslagene som er sendt ut på høring til en viss grad fremstår som forskjellige fra forslagene som fremkom i NOU 2010:11, vil flere av synspunktene fra forrige høringsrunde være relevante også til det foreliggende

Postadresse:
Pb. 6682 Etterstad
NO-0609 Oslo

Gateadresse:
Østensjøveien 14
Oslo

Telefon:
08 505

Telefaks:
22 33 13 72

Bankkonto:
Drift: 5005.06.20600
IBAN: NO81 5005 0620 600
Medlem: 5005.06.20007
IBAN: NO87 5005 0620 007

Bankadresse:
Den norske Bank ASA
Pb. 1171 Sentrum
NO-0107 Oslo

Swiftadresse:
DNBANOKK

Foretaksnr.:
NO 944 383 832 MVA

forslag.

Hensett til de forskjellige ikrafttredelsestidspunktene har vi forståelse for at man har sendt ut denne høringen før man er ferdig med forslag til ny lov om Forbrukertvistutvalget. Det ville imidlertid ha vært en stor fordel å kunne sett disse 2 forslagene i sammenheng.

Det store utgangspunkt for etablering av systemer som tar sikte på å megle/ avgjøre tvister mellom forbruker og næringsdrivende utenrettslig, er at disse må være enkle å forholde seg til, være forutsigbare og ikke være økonomisk belastende for forbrukeren. Det vil etter NAFs oppfatning da også være en fordel med standardiserte krav til nemndene og offentlig godkjenningsordning for disse.

Med enkelte unntak som vi skal komme tilbake til, fremstår de utsendte forslagene å være i tråd med ovennevnte utgangspunkt.

Til enkelte spørsmålsstillinger knyttet til forslagene

Overgangsordninger

De foreslåtte overgangsordningene mellom gjeldende offentlig godkjenning og godkjenning etter ny lov, fremstår etter NAFs oppfatning både som praktiske og som en lovteknisk fornuftig løsning.

I høringsnotatet reises det spørsmål om annen organisasjon som representerer forbrukerne, kun skal kunne bli avtalepart i de tilfellene hvor Forbrukerrådet velger ikke å inngå avtale om opprettelse av en nemnd på et gitt område. Spørsmålsstillingen og premisset for denne fremstår som noe uklar og bør undergis en nærmere utredning. Vi foreslår at dette gjøres i forbindelse med høringsrunden knyttet til ny lov om Forbrukertvistutvalget våren 2015.

NAF stiller seg noe ambivalent til om det skal stilles som vilkår for godkjenning av en nemnd at den skal ha et sekretariat og et styre. Et slikt vilkår vil nødvendigvis innebære behov for økte ressurser og derigjennom medføre økte kostnader for saksbehandlingen. På den annen side vil et slikt vilkår kunne styrke kvaliteten av arbeidet og man vil da også ha ansvarlige organ å forholde seg til. Etter en samlet vurdering finner vi ut fra et rettssikkerhetssynspunkt å gi vår støtte til at det stilles krav om sekretariat og styre.

Litispensvirkning og foreldelsesfristavbrytelse

NAF er enig i lovforslagets § 28 som innebærer litispensvirkning av tvister som bringes inn for en godkjent nemnd. Vi har også forståelse for forslaget om å opprettholde litispensreguleringen i særlovgivningen.

Når det gjelder saker som bringes inn for et meglingsorgan, gjøres vel nettopp dette med henblikk på å kunne oppnå et omforent resultat og da uten kostnader for forbrukeren. Det ville etter NAFs oppfatning kunne være undergravende for meglingsorganet hvis en av partene samtidig skulle bringe saken inn for domstolene. NAF finner derfor sin del å foreslå at innbringelse for et godkjent meglingsorgan

også gis litispensvirkning.

Når det gjelder foreldesspørsmålet for saker som bringes inn for en godkjent nemnd, synes dette å være tilfredsstillende løst gjennom foreldelseslovens § 16 nr. 2.

De foreslåtte tvisteløsningsorganene skal forutsetningsvis være rimelige/kostnadsfrie for forbrukeren. Dette innebærer at man som hovedregel ikke bistås av advokat eller annen juridisk kompetanse. Etter NAFs oppfatning vil megling kunne bli en «felle» hvis slik megling ikke gis foreldelsesfristavbrytende virkning. NAF finner derfor å foreslå at innbringelse av saker for Forbrukerrådet eller annet godkjent meglingsorgan uavhengig av sakstype, gis foreldelsesfrist-avbrytende virkning.

Den næringsdrivendes informasjonsplikt

Det følger av ADR-direktivet og ODR-forordningen at myndighetene skal sørge for å pålegge de næringsdrivende en informasjonsplikt om hvilke klage-behandlingstilbud som finnes.

Rettsaktene sier imidlertid ikke noe om når denne plikten inntreffer. NAF deler departementets syn om at det foreligger en tvist når den næringsdrivende helt eller delvis ikke vil etterkomme forbrukerens krav og at informasjonsplikten utløses fra dette tidspunkt.

NAF er også enig i at reguleringen av informasjonsplikten tas inn i markedsføringsloven. Dette er en lov de næringsdrivende formodentlig er vel kjent med samtidig som man her har et innarbeidet sanksjonssystem.

Økonomiske og administrative konsekvenser

Etter NAFs oppfatning vil kravene til godkjenning kunne være såpass ressurskrevende at en del av dagens «frivillige» nemnder vil kunne bli nedlagt eller velge å stå utenfor godkjenningssystemet. Dette vil i sin tur nødvendigvis kunne føre til flere saker for FTU i tillegg til den bebudede utvidelse av virksomhetsområdet for utvalget.

Direktivet legger opp til at en sak skal være løst innen 90 dager. Selv om fristen eventuelt løper fra saken er ferdig opplyst, fremstår fristen etter NAFs mening som vel ambisiøs hvis ikke det tilføres økte ressurser til FTU og eventuelt andre organer.

Etter NAFs oppfatning innebærer dette både at estimatet over antall saker og kostnadene knyttet til ordningen, vil ligge på et høyere nivå enn det som er anslått i departementets høringsnotat.

Utover de innvendinger som er anført, finner NAF å gi sin tilslutning til forslaget

samtidig som vi takker for at vi ble gitt anledning til å komme med våre synspunkter.

Med hilsen
NORGES AUTOMOBIL-FORBUND



André Fimreite
advokat - seniorrådgiver