



Barne-, likestillings- og inkluderingsdepartementet  
Postbok 8036 Dep  
0030 Oslo

postmottak@bld.dep.no

Vår dato 08.12.2014  
Deres dato  
Vår referanse  
Deres referanse 14/2625

## Høring – utkast til ny lov om klageorganer for forbrukersaker

Vi viser til Barne-, likestillings- og inkluderingsdepartementets høringsbrev 8. oktober 2014 med forslag til ny lov om klageorganer for forbrukersaker.

Saken berører NHO i stor grad, ettersom en stor andel av de frivillige, avtalebaserte nemndene er opprettet etter avtale mellom Forbrukerrådet eller annen representativ forbrukerorganisasjon på den ene siden og bransjeforeninger i NHO-fellesskapet på den andre siden. Bransjeforeningene bruker store ressurser i form av arbeid og penger til driften av disse. Nemndene blir etterspurt og vedtakene derfra blir i det alt vesentlige etterlevd. For bransjeforeningene er engasjementet i slike utenrettslige tvisteløsningsmekanismer styrt av et ønske om å bidra til god kundepleie og seriøsitet i bransjen. Like viktig er det å sikre riktige avgjørelser ved at bransjefolk deltar i klagebehandlingen. I mange forbrukerklager er uenigheten i stor grad knyttet til faktum, og da vil ikke juridisk kompetanse alene nødvendigvis sikre korrekte avgjørelser. NHO mener det er viktig å bevare og stimulere til videreutvikling av det frivillige nemndsystemet i Norge, som et viktig supplement til det offentlig finansierte utenrettslige tvisteløsningstilbudet i forbrukersaker.

NHO er enig med departementet i at det er behov for å styrke dagens norske system for alternativ tvisteløsning for å kunne oppfylle EØS-forpliktelser som følger av ADR-direktivet og ODR-forordningen. NHO er av den oppfatning at dagens eksisterende tvisteløsningsorganer i stor grad tilfredsstillende de kvalitetskrav som følger av direktivet. Den største utfordringen ved gjennomføringen av direktivet i norsk rett er kravet om et klagebehandlingstilbud for så godt som alle forbrukersaker. NHO stiller seg kritisk til departementets forslag om at direktivets krav skal oppfylles ved at Forbrukerrådet tildeles rollen som mekler i alle saker hvor det ikke er opprettet et annet særskilt tilbud.

Forbrukertvistutvalget (FTU) utgjør en meget viktig del av dagens norske system for utenrettslig tvisteløsning, og vil uten tvil også ha en viktig funksjon under et nytt regime. FTUs kompetanse, organisering og saksbehandling bør således vurderes i nær sammenheng med resten av tvisteløsningssystemet. NHO finner det derfor uheldig og lite hensiktsmessig at departementet nå sender på høring forslag til ny lov om klageorganer for forbrukersaker, mens departementet enda ikke har noen plan for når nye regler om FTU skal foreslås.

NHO reagerer for øvrig på at regjeringen i sitt budsjettforslag for 2015 allerede har foreslått en vesentlig styrking av Forbrukerrådet i tråd med foreliggende lovforslag. Det synes på denne måten som om departementet allerede forut for herværende høring langt på vei har tatt endelig stilling til et av de mest sentrale elementene i forslaget. NHO har i forbindelse med budsjettbehandlingen i Stortinget gjort Familie- og kulturkomiteen oppmerksom på dette.

NHO vil konsentrere sin videre høringsuttalelse om spørsmål av særlig betydning for medlemsbedriftene, NHO og NHOs lands- og bransjeforeninger.

### **Forbrukerrådet som meklingsorgan**

For å oppfylle ADR-direktivets krav om et heldekkende tvisteløsningstilbud for alle typer varer og tjenester, er det i departementets forslag lagt opp til at Forbrukerrådet tildeles rollen som mekler i alle saker som ikke kan behandles av annet notifisert klageorgan.

NHO er skeptisk til departementets foreslåtte løsning og mener at en slik rolletildeling til Forbrukerrådet er svært uheldig. At Forbrukerrådet, som interesseorganisasjon for forbrukere, skal opptre som mekler i saker mot næringsdrivende vil uten tvil være egnet til å svekke tilliten til meklingsordningen. En forutsetning for et velfungerende meklingsinstitutt er at aktørene har den fulle tillitt til at mekleren opptrer som en nøytral part og helt uavhengig av særinteresser. En slik forutsetning vil etter vår oppfatning ikke være mulig å oppfylle med Forbrukerrådet som mekler i disse sakene. Vår oppfatning gjelder til tross for de tiltak som opplyses å være iverksatt fra Forbrukerrådets side for å sikre nøytraliteten i behandlingen av innklagede saker.

NHOs erfaringer fra dagens ordning viser dessuten at Forbrukerrådet i den konkrete sak tenderer til å foreslå forbrukervennlig løsninger som vi mener det ikke er grunnlag for.

I forslaget åpner departementet for at den næringsdrivende skal kunne pålegges et gebyr når de klages inn for Forbrukerrådet. En slik ordning vil ytterligere styrke den næringsdrivendes oppfatningen om at meklingen ikke er nøytral og dermed svekke hans tillitt til ordningen.

NHO mener at den alternative løsningen departementet selv peker på, nemlig at det etableres et nytt selvstendig meklingsorgan, vil være et alternativ som bedre sikrer den helt nødvendige nøytralitet og legitimitet.

Departementet viser i høringsnotatet til at et nytt og nøytralt meklingsorgan ikke ble nærmere vurdert i NOU 2010:11, fordi man antok at dette ville bli for kostbart. NHO vil her peke på at det i forslaget til statsbudsjett for 2015 er satt av om lag 17 millioner kroner for å sette Forbrukerombudet i stand til å håndtere sin tildelte meklingsrolle. Med midler i denne størrelsesorden legger vi til grunn at man også kunne kommet langt i etableringen av et nytt og nøytralt tvisteløsningsorgan for saker som ikke faller inn under en offentlig godkjent nemnd.

Dersom departementet likevel skulle komme til at Forbrukerrådet skal tildeles rollen som mekler, vil NHO peke på at den nødvendige nøytraliteten må etterstrebnes i et hvert ledd av organisasjonen. Det er ikke tilstrekkelig å lovfeste et krav om nøytralitet. Det må også etableres strenge krav til saksbehandling, kompetanse, lokalisering, rekruttering osv. Vi forutsetter at departementets foreslåtte forskriftshjemmel i lovforslaget § 27 tredje ledd benyttes til å fastsette slike krav som nevnt.

### **Næringsdrivendes klagerett**

ADR-direktivet stiller krav om at et klageorgan skal behandle klager fra forbruker mot næringsdrivende, mens det ikke stilles krav om at de skal behandle klager innsendt av næringsdrivende mot forbrukere. Direktivet er imidlertid ikke til hinder for at norske myndigheter krever eller tillater at klageorganene også behandler slike saker.

NHO er av den oppfatning at begge parter i en tvist mellom forbruker og næringsdrivende bør ha klagerett til avtalebaserte nemder så vel som til meklingsorganet som skal håndtere sakene som faller utenfor området for de notifiserte organene. Dette er også i tråd med hva et

enstemmig utvalg gikk inn for i NOU 2010:11. Tvisten er en forbrukertvist uavhengig av om saken klages inn av forbrukeren eller den næringsdrivende. For både forbruker og den næringsdrivende vil det være ønskelig å kunne benytte et forenklet tvisteløsningsstilbud. Dette vil også bidra bedre til å avlaste domstolene.

Vi peker på at de avtalebaserte nemndene i utstrakt grad er finansiert av næringene selv og ikke minst peker vi på at departementet i sitt forslag åpner for at den næringsdrivende skal kunne ilegges et gebyr for saker der han innklages til nemnd eller mekling. På denne bakgrunn vil det trolig bli oppfattet som meget urimelig for den enkelte næringsdrivende at han ikke selv skal kunne ha anledning til å bringe sin sak inn for tvisteløsningsorganet. En slik asymmetri av rettigheter og forpliktelser i forholdet mellom forbrukersiden og næringslivssiden som departementet her legger opp til, vil uten tvil svekke den tillitt systemet er avhengig av for å kunne fungere etter sitt formål.

Det bør etter NHOs oppfatning være et mål at de utenrettslige tvisteløsningsorganene representerer et likeverdig tilbud for både forbrukere og næringsdrivende. Et slikt likeverdig tilbud forutsetter at begge parter har en klagerett inn i organene.

Forbehold må tas for rene inkassosaker. En næringsdrivende bør ikke kunne klage inn en sak som gjelder ubestridte pengekrav. Dette er ikke forbrukertvister, og tvangsgrunnlag kan dessuten den næringsdrivende enkelt skaffe seg på annen måte.

Dersom departementet faller ned på en løsning hvoretter en eventuell klageadgang for næringsdrivende forutsetter at dette er vedtektsfestet i den enkelte nemnd, må det gå tydelig frem av loven at det er adgang til slik vedtektsfesting.

#### **Krav om sekretariat og styre**

Departementet ber særskilt om høringsinstansens syn på om det bør stilles som vilkår for godkjenning at en nemnd har et sekretariat og et styre.

NHO mener at et sekretariat med de funksjoner som omtales i departementets forslag vil være viktig for etableringen av et enhetlig utenrettslig klagebehandlingstilbud på forbrukerområdet. Vi støtter derfor departementet i at det bør stilles som vilkår for offentlig godkjenning at nemnden har et sekretariat.

NHO støtter videre departementets forslag om at det ikke bør oppstilles godkjenningskrav om at nemndene må ha et styre. Vi er enige i at det fortsatt må være en lav terskel for å etablere nemnder, og at et styre ikke anses nødvendig for å sikre formålet om en enhetlig behandling av tvister på forbrukerområdet. Et valg om å oppnevne styret bør kunne tas av den enkelte nemnd uten betydning for en eventuell godkjenning av nemnden.

#### **Litispensvirkning og foreldelsesfristavbrytelse**

Departementet ber særskilt om høringsinstansenes syn på hvorvidt det bør innføres litispensvirkning og foreldelsesfristavbrytelse ved innbringelse av saker til meklingsorganer og til det offentlige organet som skal håndtere sakene som faller utenfor området for de notifiserte organene når tvisten ikke kan tas videre til FTU.

NHO støtter departementets forslag om at behandling i godkjente nemnder skal ha litispensvirkning. På den måten kan en tvist som er bragt inn for en nemnd, ikke også bringes inn for domstolene mens nemndsbehandlingen pågår. En naturlig forlengelse av dette er etter vår oppfatning at også foreldelsesfristen avbrytes ved innbringelse av saken til en nemnd. Vi støtter

departementet i at det ikke er nødvendig å endre foreldelsesloven § 16 nr. 2 bokstav a for å oppnå dette.

NHO støtter også departementets forslag om ikke å gi tvister som innbringes til et meklingsorgan litispensvirkning eller la tvister som bringes inn være foreldelsesfristavbrytende. Vi kan slutte oss til departementets vurdering av det manglende behovet for litispensvirkninger og dessuten slutte oss til departementets påpekte sammenheng mellom litispens og foreldelse. Det er lite naturlig å etablere en foreldelsesfristavbrytelse dersom saken ikke skal ha litispensvirkning.

### **Konsekvenser av notifisering**

I lovforslaget § 27 avgrenses Forbrukerrådets kompetanse som meklingsorgan negativt til de saker som ikke kan behandles av annet klageorgan som er notifisert. Avgjørende for kompetansedelingen mellom de avtalebaserte nemndene og Forbrukerrådet vil derfor etter forslaget i stor grad avhenge av om nemndene lar seg godkjenne og notifisere.

En notifisering av en nemnd vil slik vi forstår departementets forslag medføre at saker som i dag kan bringes inn og behandles valgfritt enten i Forbrukerrådet/FTU eller i avtalebasert nemnd, må behandles av den notifiserte nemnden. For enkelt nemnder vil en notifisering på denne måten kunne medføre en betydelig økning i antall saker til behandling.

Klagenemnda for bilsaker behandler eksempelvis omlag 20 saker i året. Det anslås imidlertid at nærmere 200 saker årlig potensielt kan behandles av nemnda, men at disse i stedet bringes inn for Forbrukerrådet/FTU og behandles der. Departementets forslag vil etter det vi forstår innebære, dersom Klagenemnda for bilsaker lar seg notifisere, at nemnda vil få henvist alle 200 saker til behandling.

En slik tilvekst av saker vil enten være uhåndterlig eller i hvert fall medføre behov for omorganisering og betydelig økte ressurser. Samtidig som nemndene påføres økte kostnader sparer imidlertid staten penger ved at saker som tidligere ble behandlet av Forbrukerrådet/FTU i stedet skal overføres til de notifiserte nemndene. Mye kan tale for at staten derfor bør bidra økonomisk i forhold til de notifiserte nemndene.

Dersom departementets forslag ikke følges opp med økonomiske kompensasjoner som nevnt, er det ut i fra de reaksjonene vi har fått fra flere nemnder nærliggende å tro at de ikke vil la seg notifisere. Nemndene gir uttrykk for at de vil fortsette som i dag, som et faglig sterkt alternativt for tvisteløsning av saker deres medlemmer er involvert i.

Med vennlig hilsen  
NÆRINGSLIVETS HOVEDORGANISASJON  
Næringsjuridisk avdeling



Ingebjørg Harto  
avdelingsdirektør

(ingebjorg.harto@nho.no)



Fredrik Mohn Lian  
advokatfullmektig

(fredrik.mohn.lian@nho.no)