

Barne-, likestillings- og inkluderingsdep. (BLD)
Postboks 8036 Dep.
0030 OSLO

Sendes elektronisk til postmottak@bld.dep.no

Deres ref: 14/2625

Oslo, 8. desember 2014
Vår ref: Rune Erstad/ 14-37203

HØRING - FORSLAG TIL NY LOV OM KLAGEORGANER FOR FORBRUKERSAKER

1 INNLEDNING

Det vises til Barne-, likestillings- og inkluderingsdepartementets høringsbrev av 8. oktober 2014.

Hovedorganisasjonen Virke representerer over 18 000 virksomheter innen bredden av handel og tjenesteytende næringer. Mange av Virkes medlemmer leverer varer og/eller tjenester til forbruker, og er således svært opptatt av klageorganer for forbrukersaker.

Virke var representert i utvalget som leverte NOU 2010: 11, Nemndbehandling av forbrukertvister (heretter Utvalget) gjennom advokat Rune Erstad. Utvalget leverte en enstemmig innstilling og Virke deler gjennomgående utvalgets synspunkter. Et enstemmig utvalg gikk inn for at Forbrukerrådet ikke skulle ha meklingskompetanse. Virke er derfor meget kritisk til at departementet ikke følger utvalgets innstilling i forslag til ny lov om klageorganer for forbrukersaker ved at det nå foreslås at Forbrukerrådet skal ha meklingskompetanse i alle saker hvor det ikke er opprettet et annet særskilt tilbud.

I tillegg bevilget regjeringen, i forslag til statsbudsjett for 2015, 16,9 millioner kroner til Forbrukerrådet for opprettelse av en meklingsavdeling i Tromsø. Det er meget foruroligende at regjeringen forskutterer normal saksgang. Regjeringens bevilging etterlater det inntrykk at man allerede har bestemt seg og at høringsrunden nærmest blir proforma.

Vi forstår at departementet er opptatt av å overholde implementeringsfristen men vi synes det er uheldig at forslag til ny lov om klageorganer sendes på høring nå, mens det på et senere tidspunkt er planlagt en høring om ny lov om Forbrukertvistutvalget. Det er behov for å se dette i sammenheng da Forbrukertvistutvalget utgjør en meget viktig del av det utenrettslige klagesystemet.

I det følgende vil vi først si noe om hvordan Virke, som representant for næringsvidet, ser på forslaget om at Forbrukerrådet skal tilby mekling i alle saker hvor det ikke er

Hovedorganisasjonen Virke

Besøksadresse:
Henrik Ibsens gate 90
NO-0255 Oslo

Postadresse:
P.O. Box 2900 Solli
NO-0230 Oslo
Tlf: +47 22 54 17 00
Faks: +47 22 56 17 00

E-post
info@virke.no

Bankgiro
6030.05.18543

Org. nr.
970 134 646 MVA

www.virke.no

opprettet et annet særskilt tilbud (punkt 2). Deretter knytter vi merknader til enkelte av forslagene i høringsbrevet (punkt 3).

2 FORBRUKERRÅDETS MEKLINGSFUNKSJON

Virke er opptatt av et godt klagebehandlingstilbud på forbrukerområdet. Et godt klagebehandlingstilbud forutsetter legitimitet på nærings siden. For å oppnå dette kreves nøytralitet i tilbudet. Forbrukertvistutvalget og pakkereisenemnda er eksempler på nemnder som har stor legitimitet på nærings siden.

Virke mener at departementet ikke hensynstar behovet for tillit fra nærings siden når det foreslås å gi Forbrukerrådet en lovpålagt oppgave å tilby mekling mellom forbruker og næringsdrivende i forbrukertvister, med mindre tvisten kan behandles av annet notifisert klageorgan.

I den forbindelse vises til at flere høringsinstanser i forbindelse med høringen til NOU 2010:11, støttet forslaget om at saksforberedelse og mekling skulle flyttes til FTU, først og fremst fordi Forbrukerrådet kan oppfattes som «forbrukers advokat» og ikke som en nøytral instans.

Når departementet i tillegg åpner for å kunne pålegge den næringsdrivende et gebyr når de klages inn for Forbrukerrådet er Virke redd for at den næringsdrivende ikke oppfatter meklingen som nøytral og at den næringsdrivende ikke får tillit til meklingen.

Videre viser vi til SIFO-rapport nr. 4-2007 hvor det fremkommer at både klagere og innklagede synes det er vanskelig å skjelle mellom Forbrukerrådet som interesseorganisasjon for forbrukere og Forbrukerrådet som saksforberedende organ for FTU. Dette vil også gjøre seg gjeldende dersom Forbrukerrådet skal gis en meklingsfunksjon i et bredt spekter av forbrukersaker.

Virke erkjenner utfordringen ved at direktivet pålegger myndighetene å sørge for at heldekkende klagebehandlingstilbud. Når det er sagt bør departementet undersøke andre alternativer enn å legge dette til Forbrukerrådet. Etter Virkes oppfatning gjør Forbrukerrådet en viktig og god jobb som interesseorganisasjon for forbrukerne, men dersom et klage tilbud skal ha legitimitet på nærings siden bør oppgaven legges til et annet organ enn Forbrukerrådet. Til tross for at en slik meklingsinstans ikke ble vurdert i NOU 2010:11, fordi man antok at dette ville bli for kostbart, bør departementet utrede muligheten for å etablere et nytt meklingsorgan for saker som ikke faller inn under en offentlig godkjent nemnd.

3 ANDRE FORSLAG

3.1 Litispendensvirkning og foreldelsesfristavbrytelse

Virke er enig med departementet i at Utvalgets forslag om litispensvirkning inntrer mens behandling pågår i en nemnd. Videre er vi enige i at innbringelse av en sak til en nemnd avbryter foreldelse. Vi er enige med departementet i at det ikke er nødvendig med endringer i foreldelsesloven. Foreldelse avbrytes ved innbringelse til en godkjent nemnd i medhold av foreldelseslovens § 16 nr. 2.

I forlengelsen av dette registrerer vi at departementet foreslår at det skal være opp til den enkelte nemnd å fastsette en lengre klagefrist for forbruker til en klagenemnd enn direktivets minimumsfrist på ett år.

Virke foreslår at fristen settes til ett år uten mulighet for nemndene til å forlenge denne. Vi begrunner dette med lovtekniske hensyn. For reklamasjoner som fremsettes etter tre år, men innenfor reklamasjonsfristen på fem år starter tilleggsfristen i foreldelseslovens § 10 (1) på ett år å løpe. Det kan derfor tenkes at en forbruker som reklamerer på en vare etter tre år slår seg til ro med at det er tilstrekkelig å bringe saken inn for nemnden i tråd med den forlengede fristen som nemnden har fastsatt, eksempelvis på 1,5 år. I slike tilfeller vil forholdet være foreldet etter foreldelseslovens § 10(1) dersom forbrukeren venter mer enn ett år før saken bringes inn for nemnden. Virke foreslår derfor at det ikke åpnes for å forlenge minstefristen slik at det blir sammenheng mellom klagefristen og tilleggsfristen etter foreldelseslovens § 10(1)

Virke er enig med departementet i at det ikke gir litispensvirkning eller foreldelsesavbrudd ved innbringelse av en sak for et meklingsorgan. Bakgrunnen for dette er at en ikke kan regne med den samme fagkompetanse på et spesifikt område for et meklingsorgan som skal dekke et vidt spekter av forbrukersaker.

3.2 Næringsdrivendes klageadgang

Vi registrerer at prosedyrer initiert av den næringsdrivende mot forbruker faller utenfor direktivets virkeområde. Dette er allikevel ikke til hinder for at norske myndigheter oppretter en slik adgang.

Et enstemmig utvalg gikk inn for at også den næringsdrivende skulle ha klageadgang. Det er vår klare oppfatning at den næringsdrivende må ha tillit og "medeierskap" i den nemnd som behandler klager innenfor det område virksomheten hører inn under. For at nemndene skal ha legitimitet på næringsviden må klageadgangen oppfattes som et tilbud om å løse tvister også der det er næringsdrivende som har behov for få en uholdet avgjørelse av en tvist.

Virke ønsker derfor at de utenrettslige tvisteløsningsorganene skal framstå som et likeverdig tilbud for både forbrukere og næringsdrivende slik at også den næringsdrivende har klageadgang.

Dersom departementet ikke følger denne oppfordringen, men overlater spørsmålet til den enkelte nemnd ber vi om at adgangen til å åpne for dette presiseres i selv lovtekstens § 10 første ledd.

3.3 Stiftelsesgrunnlaget hvem kan være representert i en klagenemnd

Departementet følger ikke Utvalgets forslag om at andre enn Forbrukerrådet kan bli avtalepart i en forbrukernemnd. Virke er uenig i dette. Gravferdsbransjen er en egen bransje i Virke. Forbrukerrådet har allerede sagt opp avtalen med gravferdsnemnden, blant annet med den begrunnelse at dette er en nemnd med et svært lite sakstilfang. Det er ca. 4 til 5 saker for denne nemnden i året.

Til tross for et meget begrenset klagetilfang er nemnden viktig for både næringsviden og forbrukersiden. Det er en forutsetning for å kunne behandle klager på dette området at man har kunnskap og erfaring om bransjen. Virke er kritiske til at reklamasjoner på en gravferd overlates til en meklingsfunksjon i Forbrukerrådet dersom lovforslaget vedtas i den form som nå er foreslått. Oppsigelsen fra Forbrukerrådet underbygger behovet for at det bør åpnes for at også andre organisasjoner som representerer forbrukerne kan bli avtalepart der forbrukerrådet velger og ikke inngå avtale på et bestemt område.

3.4 Nemndenes sekretariat

Virke er enige i at nemndens sekretariat skal veilede, gi bistand til å komme frem til minnelig løsning og kunne gi en vurdering av saken basert på tidligere praksis i nemnda. Virke er enig i at det ikke bør være et krav om at nemndene skal ha et styre.

3.5 Overgangsordning

Når det gjelder overgangsordning bør det etter Virkes syn settes en sluttdato. Denne bør settes såpass langt frem i tid at de enkelte nemnder får tilstrekkelig tid til å innrette seg og søke om godkjenning. Som nevnt innledningsvis bør denne loven ses i sammenheng med ny lov om Forbrukertvistutvalget. Virke antar at ny lov om forbrukertvistutvalget vil kunne få betydning for noen eksisterende nemnder. Dette må hensyn tas ved fastsettelse av en sluttdato.

Vennlig hilsen

Hovedorganisasjonen Virke



Harald J. Andersen
Direktør



Rune Erstad
Advokat MNA