



Barne-, likestillings- og inkluderingsdepartementet
P.b. 8036 Dep
0030 Oslo

Medlem av:



Vår dato:
2015-06-19

Vår ref:
AF 2015/144

Deres dato:

Deres ref:
14/3123

Fremsendt elektronisk; postmottak@bld.dep.no

Høringsuttalelse – Difis rapport om gjennomgangen av forbrukerapparatet

Det vises til departementets høringsbrev av 18. mai d.å. vedlagt Difis rapport om gjennomgang av det offentlige forbrukerapparat.

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 Klagenemnden 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 - prosessen

NAF er isolert sett positiv til at det foretas en gjennomgang av det offentlige forbrukerapparat, men finner de siste års prosess noe fragmentert og forunderlig. NAF avga høringsuttalelse knyttet til NOU 2010:11; *Nemndsbehandling av forbrukertvister*. Enkelte av de forslagene som fremkom der, ble imidlertid stilt i bero i påvente av ADR-direktivet og ODR-forordningen. Begge rettsaktene har som formål å etablere et system for utenrettslig klagebehandling som er rimelig/gratis og av god kvalitet. Departementet fulgte de to nevnte rettsaktene opp i 2014 med en høringsrunde knyttet til forslag til *ny lov om klageorganer for forbrukersaker*. I denne høringsrunden varslet departementet så at et forslag til ny lov om Forbrukertvistutvalget ville bli sendt ut på høring våren 2015. I stedet for et slikt lovforslag, sendes det ut en Difi-rapport uten at departementet finner grunn til å gå nærmere inn på årsaken til at forslag til ny lov om Forbrukertvistutvalget lar vente på seg. Etter NAF sin oppfatning, bærer nevnte prosess preg av at man ikke har behandlet forslagene i en optimal rekkefølge.

Til Difi-rapporten og dens anbefalinger

Hensett til det mandat departementet ga Difi, fremstår rapporten som et godt bidrag til den pågående prosess. Vi deler da langt på vei de premisser som legges til grunn i rapporten.

Vi sier oss fullt ut enig med Difi at det i store deler av befolkningen og i media synes å være vanskelig å skille Forbrukerombudets og Forbrukerrådets roller. Vi er på denne bakgrunn enige i at det er behov for å se nærmere på både rollene, organisering, lovverk og navnevalg. I likhet med Difi peker vi i den anledning på at det er prinsipielt uheldig med en modell som blander sammen interessefunksjonen med ordinære forvaltningsrettslige oppgaver slik Forbrukerrådet sin rolle og organisering er i dag. Etter NAF sin oppfatning ville en overføring av de forvaltningsmessige oppgavene til et annet organ, styrket Forbrukerrådets legitimitet og troverdighet. Med dagens organisering drives det lobbyvirksomhet hvor det kan reises spørsmål om forvaltningsloven eller offentlighetsloven følges fullt ut. Dette kan innebære at det ikke gis innsyn i hvilke temaer eller synspunkter som fremføres og derigjennom innebærer fravær av kontradiksjon.

Hvilke organ som eventuelt skal overta Forbrukerrådets forvaltningsmessige oppgaver, vil avhenge av hvilken løsning departementet ender opp med i «nemndorganiseringen». Som NAF tidligere har påpekt, er Forbrukertvistutvalget meget velfungerende og oppfyller kriteriene som oppstilles i ADR-direktivet og ODR-forordningen. Etter vår oppfatning bør derfor Forbrukertvistutvalgets sekretariat styrkes slik at de settes i stand til å overta meklingsdelen fra Forbrukerrådet. Dette ville etter NAF sin oppfatning føre til en økt effektivitet i klagesaksarbeidet og man ville få et samlet kompetansemiljø som arbeider etter de samme linjene.

Med en utskilling av de forvaltningsrettslige oppgavene fra Forbrukerrådet ville det etter NAF sin oppfatning være hensiktsmessig å rendyrke kompetansen i færre og større regionskontorer i det «nye» Forbrukerrådet. Dette bør gjøres som en videreføring av den funksjonsspesialisering som så vidt vites pågår innen Forbrukerrådet.

Når det gjelder organiseringen som sådan, er vi enige med Difi når de peker på at myndighets- og forvaltningsoppgavene bør samles i et felles organ under BLD. Etter NAF sin oppfatning vil direktoratmodellen kunne være hensiktsmessig men at denne gis en formalisert faglig uavhengighet med henblikk på organets troverdighet.

Oppsummering

Etter NAF sin oppfatning bør:

- Forbrukerrådets forvaltningsoppgaver skilles ut og legges til et organ under BLD
- Forbrukerrådet rendyrkes som en interesseorganisasjon

- Antall regionskontorer reduseres og de gjenværende får sin kompetanse styrket og fortsatt utvikles ut fra en funksjonsspesialisering.

Med hilsen

NORGES AUTOMOBIL-FORBUND
Politisk seksjon



Jon Olav Alstad
Seksjonsleder



André Fimreite
advokat - seniorrådgiver