



DET KONGELIGE
FINANSDEPARTEMENT

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

BARNE-, LIKESTILLINGS- OG INKLUDERINGSDEPARTEMENTET	
Arkivkode:	650.0
Dato:	3/5-2011
Salg:	2011/81-31

Deres ref
201100081-/UBEFJS

Vår ref
11/610 JCW

Dato
2.05.2011

Høring – NOU 2010:11 Nemdsbehandling av forbrukstvister

Finansdepartementet viser til brev 2. februar 2011 om høring av NOU 2010: 11 om nemndsbehandling av forbrukertvister med høringsfrist 2. mai 2011.

1. MERKNADER TIL OMTALEN AV NEMNDER PÅ FINANSMARKEDSOMRÅDET

Finansdepartementet har følgende merknader knyttet til omtalen av de ulike nemndene på finansmarkedsområdet:

1.1 Reklamasjonsnemnda for eiendomsmeglingstjenester

Finansdepartementet har følgende merknader til omtalen av Reklamasjonsnemnda for eiendomsmeglingstjenester (Eiendomsmeglingsnemnda), jf. NOUen punkt 3.5.3.3:

Det følger av Eiendomsmeglingsnemndas vedtekter at dersom innklagede ikke vil følge avgjørelsen, skal han innen tre uker fra mottagelsen av nemndas avgjørelse gi en begrunnet tilbakemelding til nemnda. Finanstilsynet opplyser at det i følge nemnda det kun er fra to til fire saker per år at innklagede melder fra at de ikke vil følge nemndas avgjørelse.

Finansdepartementet presiserer videre at medlemskap i Eiendomsmeglingsnemnda er obligatorisk for foretak og advokater som driver eiendomsmegling, jf. eiendomsmeglingsloven § 2-10.

1.2 Finansklagenemnda

Når det gjelder omtalen av Finansklagenemnda FinKN i kapittel 3.5.3.5, bemerker Finansdepartementet at Finansklagenemnda i dag består av fire klagenemnder; eierskifte, skade, person og bank.

Forsikringsklagenemnda Eierskifte avgir uttalelser vedrørende forståelsen av forsikringsvilkår og lovgivning i forbindelse med konkrete saker relatert til eierskifteforsikring.

Forsikringsklagenemnda Skade avgir uttalelser vedrørende forståelsen av forsikringsvilkår og lovgivning i forbindelse med konkrete saker relatert til skadeforsikring.

Forsikringsklagenemnda Person avgir uttalelser vedrørende forståelsen av forsikringsvilkår og lovgivning i forbindelse med konkrete saker relatert til personforsikring.

Bankklagenemnda avgir uttalelser om privatpersoners kontraktsforhold med en bank, finansieringsselskap, kredittforetak eller fondsforvaltningsselskap. Det samme gjelder tvister med utenlandsk kreditt- eller finansinstitusjon, som tilbyr tilsvarende tjenester i Norge. Nemnda kan også behandle klager mot et verdipapirforetak når tvisten gjelder investeringsrådgivning.

1.2.1 Forsikringsklagenemndene

Nemndenes uttalelser er rådgivende for partene. Nemnda skal varsles innen 30 dager dersom avgjørelsen blir fraveket ved oppgjøret, hvis ikke er foretaket bundet av uttalelsen.

I 2008 var den prosentvise andelen av ikke-aksepterte uttalelser fra selskap som ikke var medlem av FNO på 24,6 pst.. Prosentandelen for selskap som var medlem av FNO var 8,5 pst.. I 2009 er dette bildet endret. Selskap tilknyttet FNO har nå en prosentandel ikke-aksepterte uttalelser på 13,4 pst., mens selskap utenfor FNO har en prosentandel på 9,4 pst. En av forklaringene til denne endringen er at forsikringsselskapet Protector ikke var medlem av FNO i 2008, men ble medlem i 2009. I 2009 har dette selskapet alene åtte av de totalt 23 ikke-aksepterte nemndsuttalelser (Protector har i etterkant tatt en ny vurdering i flere av de sakene som opprinnelig ble meldt ikke-akseptert, noe som har ført til at selskapet i fire av åtte ikke-aksepterte uttalelser likevel har fulgt nemndas uttalelse). De tre største selskapene, Gjensidige, If og Tryg, som samlet har en markedsandel på ca 80 pst. av landbasert forsikring i Norge, hadde fem ikke-aksepterte nemndsuttalelser i 2009.

1.2.2 Bankklagenemnda

Nemndas uttalelser er rådgivende overfor partene. Nemnda skal varsles innen 30 dager dersom avgjørelsen blir fraveket ved oppgjøret, hvis ikke er foretaket bundet av uttalelsen. Etterlevelsen av nemndas uttalelser har jevnt over vært høy. I 2009 var det fire uttalelser fra nemnda som ikke ble fulgt av institusjonene.

Når det gjelder resultatet av klagesaksbehandlingen i Bankklagenemnda, fikk kunden helt eller delvis medhold i 17,5 pst. (31 saker) av de 177 sakene som ble behandlet av en samlet nemnd i 2009, (19 pst. i 2008). I saker som ble avsluttet under behandlingen i Bankklagenemndas sekretariat, fikk klager helt eller delvis medhold i 28 pst. av sakene i 2009 (25 pst. i 2008).

Alle banker i Norge er medlem i Bankklagenemnda, og nemnda vil også kunne behandle klager på verdipapirforetak som er del av en bank. Videre er finansieringsforetak som er tilknyttet Finansieringsforetakenes Forening medlem av nemnda. For alle kortutstedere vil finansavtaleloven § 37 (2) b om at institusjonen innen fire uker fra mottagelse av klage fra kunde skal ha anlagt søksmål eller brakt saken inn for en nemnd, være en pådriver for medlemskap. Det er lite trolig at et selskap vil bruke domstolen til å behandle en sak om kortmisbruk, hvis denne kunne vært innbrakt for Bankklagenemnda.

I henhold til forskrift om betalingsforetak § 1 femte ledd, jf. finansieringsvirksomhetsloven § 4b-1 fjerde ledd, er det obligatorisk for betalingsforetak å være tilsluttet en klagenemnd som nevnt i finansavtaleloven § 4. Det følger av betalingstjenestedirektivet at medlemslandene er pliktig til å innføre utenrettslige klageordninger som foretakene skal være tilsluttet. Tilsvarende bestemmelser finnes i direktivene om verdipapirfond og om e-pengeforetak.

1.3 Klagenemnda for forsikrings- og gjenforsikringsvirksomhet

Som det framgår av utredningen kapittel 3.7.2 har klagenemnda for forsikrings- og gjenforsikringsvirksomhet, hvor Finanstilsynet er sekretariat, så langt ikke hatt noen klager til behandling. Det er likevel naturlig at eventuell ny regulering av nemndbehandling, herunder godkjennelsesordning og organisering, også omfatter klagenemnda for forsikrings- og gjenforsikringsvirksomhet.

1.4 Klageordninger for verdipapirforetak

Etisk råd i Norges Fondsmeglerforbund er ikke omtalt i utredningen, som kun omtaler Finansklagenemndas behandling av klager på verdipapirforetak som er en del av en bank. De to organisasjonene driver relativt lik virksomhet på dette feltet, men klageinstansene opplever sjelden problemer med grensedragning mellom dem. Begge organisasjonene har medlemmer og behandler klagesaker kun der et medlem er innklaget. Der hvor et foretak er medlem begge steder, velges klageorganet gjerne ut fra kompetanse.

Norges Fondsmeglerforbund har ingen eksempler på at avgjørelser ikke er etterlevd, men det skyldes sannsynligvis en systematisk skjevhet i hvilke saker som faktisk kommer opp til Etisk råd. De ser ofte at tvister mellom kunder og medlemsforetak løses mellom partene før en eventuell sak blir brakt til rådet.

Norges Fondsmeglerforbund har 43 medlemsforetak, mens det er om lag 170 foretak som er norske konsesjonsinnehavere eller filialer som driver investeringstjenester i Norge. Norges fondsmeglerforbund samlet for noen år siden inn informasjon om medlemmenes driftsinntekter og sammenholdt dem med Finanstilsynets opplysninger om det samme. De fant at medlemmenes driftsinntekter sto for 80-90 prosent av de totale driftsinntektene, og antar derfor at de største aktørene er medlemmer hos dem. Undersøkelsen ble imidlertid gjort i 2006. Det var før de mange investeringsrådgivningsforetakene søkte konsesjon, og nå er antallet markedsaktører langt høyere.

Fondsmeglerforbundets konklusjon er likevel at mange foretak som burde vært medlemmer i en klagenemnd, ikke er det. De må avvise mange klager rettet mot investeringsrådgivningsforetak som ikke er medlemmer hos dem.

Situasjonen i dag er at klager på verdipapirforetak kan behandles av to ulike organer. Et obligatorisk medlemskap kan omfatte bare en nemnd og denne bør være sammensatt slik de fleste nemndene er i dag, med representanter både for forbrukermyndigheter og næringen. Dette vil etter forslaget reguleres nærmere i lovutkastet kapittel II.

2. OFFENTLIG GODKJENNING AV VEDTEKTENE TIL FRIVILLIGE NEMNDER

Finansdepartementet støtter utvalgets forslag om å fastsette et generelt krav om offentlig godkjenning av de frivillige nemndenes vedtekter, sammen med lovbestemte regler for saksbehandlingen i, og organiseringen av, nemndene. Etter Finansdepartementets syn vil dette bidra både til å styrke en alminnelig tillit til nemndenes avgjørelser, og til å gi forbrukerne en økt forståelse av nemndenes virksomhet.

Selv om de frivillige nemndene som i dag er etablert på finansmarkedsområdet fungerer godt, vil den foreslåtte ordningen med offentlig godkjenning og krav til saksbehandlingen likevel innebære en styrking av systemet med nemndbehandling. For forbrukerne er nemndbehandling langt å foretrekke og vil ofte være det eneste alternativet da domstolsbehandling vil anses å være for komplisert og dyrt.

3. ETTERLEVELSE AV VEDTAK I FRIVILLIGE NEMNDER

Når det gjelder etterlevelse av nemndsvedtak, viser Finansdepartementet til at avgjørelser fra frivillige nemnder på finansmarkedsområdet i de aller fleste tilfeller etterleves, jf. omtalen i punkt 1 ovenfor. For de vedtakene som ikke etterleves, men tas videre til domstolsbehandling, vil det ofte dreie seg om prinsipielle spørsmål hvor det kan være gode grunner for at et foretak ønsker å ta saken videre. Finansdepartementet

understreker imidlertid at det for den enkelte forbruker ofte vil være av liten betydning om en sak reiser prinsipielle spørsmål.

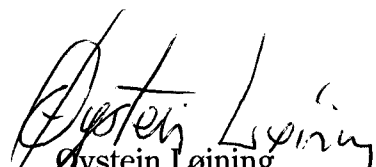
Det er etter Finansdepartementets syn viktig at forbrukeren sikres en reell mulighet til å gå videre med saken uten risiko for store kostnader i de tilfeller der forbrukeren har fått medhold i en klagenemnd. Særlig i prinsipielle saker vil det etter Finansdepartementets syn være viktig at forbrukersiden har anledning til å sette inne like store ressurser i en sak som det bransjesiden gjør, for å sikre at forbrukersidens interesser blir tilstrekkelig ivaretatt. Samtidig er det viktig å sikre at den enkelte forbruker ikke risikerer store utgifter knyttet til behandlingen av en prinsipiell sak, ettersom den enkelte forbruker ikke har noen interesse av sakens prinsipielle side.

Finansdepartementet har ikke tatt endelig stilling til hvordan dette kan løses. Finansdepartementet viser imidlertid til at finanskriseutvalget, jf. NOU 2011: 1 i kapittel 14.4.3, foreslår at norske myndigheter bør utrede hvordan det kan innføres et lovkrav om at finansinstitusjoner som ikke etterlever nemndsvedtak i forbrukerens favør må dekke forbrukerens kostnader til behandling av saken i første instans, og i høyere instanser dersom forbrukeren skulle anke. Finansdepartementet viser også til at Forbrukerrådet i noen saker har dekket forbrukerens sakskostnader når prinsipielle avgjørelser i en nemnd ikke har blitt etterlevd.

Finansdepartementet støtter også forslaget fra forbrukertvistutvalget om at det bør innføres en hjemmel for retts- og tvangskraft for avgjørelser fra nemnder som er offentlig godkjent, jf. kapittel 8.3.7 i NOU 2010: 11. Etter Finansdepartementets syn kan dette bidra til at enda flere avgjørelser blir etterlevd av foretakene, og rettskraftvirkninger vil videre føre til at foretak som ikke ønsker å rette seg etter en avgjørelse selv må ta initiativ til å bringe saken inn for domstolsapparatet. Finansdepartementet viser videre til at også finanskriseutvalget i NOU 2011: 1 kapittel 14.4.3 støtter dette forslaget fra forbrukertvistutvalget.

Med hilsen


Jan Bjørland e.f.
ekspedisjonssjef


Øystein Løining
avdelingsdirektør

Gjenpart: Finanstilsynet