

Forbrukarutvalet i Sogn og Fjordane:

Høyringsfråsegn – NOU 2010:11 Nemndsbehandling av forbrukartvistar.

Forbrukarutvalet i Sogn og Fjordane er eit fast utval oppretta av fylkestinget i medhald av kommunelova § 10. Utvalet har som arbeidsområde dei forbrukarspørsmål som vedrører innbyggjarane i Sogn og Fjordane fylke. Forbrukarutvalet har ved fleire høve uttalt seg om organisering av forbrukarapparatet, seinast i samband med at 9 av Forbrukarrådet sine fylkeskontor vart lagt ned i 2004. Sogn og Fjordane var mellom dei fylka som mista lokalkontoret sitt.

NOU-utvalets mandat har vore å vurdere dagens modell for tvisteløysing, komme med forslag til kva for saksområde som bør omfattast av tvisteløysingstilbodet og korleis dette skal organiserast. I denne samanheng skulle utvalet m.a. vurdere om den førebuande saksbehandlinga for Forbrukartvistutvalet (FTU) bør skje i eit styrka FTU-sekretariat i staden for som i dag ved Forbrukarrådet sine lokalkontor. Vidare skulle utvalet vurdere kva ei slik endring ville bety for Forbrukarrådet si verksemd. Forbrukarutvalet vil avgrense fråsegna til rapporten sine endringsforslag som har konsekvensar for lokal forbrukarservice, dvs. tenestetilbodet ved Forbrukarrådet sine regionkontor.

Utvalet foreslår i rapporten ei ny lov om nemndsbehandling av forbrukartvistar som skal erstatte gjeldande lov, og omfatte alle element i tvisteløysingstilbodet. Forbrukarutvalet ser det som ein veikskap ved rapporten at den berre har greidd ut ein modell og ikkje andre alternativ som t.d. ei vidareutvikling av dagens modell. Den nye modellen innebær store forandringar i noverande system. Blant anna er det foreslått store endringer i oppgåvefordelinga mellom Forbrukarrådet og Forbrukartvistutvalet. Forbrukarutvalet saknar imidlertid ei utgreiing av konsekvensane som den nye modellen vil kunne få for regionkontora og tenestetilbodet lokalt.

Lovforslaget legg til grunn at Forbrukartvistutvalet skal overta mekling og saksførebuing i klagesaker som fell innafor Forbrukartvistutvalets kompetanseområde. Dette er ei oppgåve som i dag blir utført ved Forbrukarrådets ti regionkontor, og som Forbrukarutvalet meiner er det viktigaste tilbodet til forbrukarane.

Forbrukarrådet får årleg meir enn 100 000 henvendelsar frå publikum. Dei fleste av desse gjeld spørsmål eller problem i samband med kjøp av varer og tenester. Gjennom råd og rettleiing frå Forbrukarrådet sine regionkontor finn dei fleste sakene si løysing på ein rask og uformell måte. Berre ein liten del av sakene resulterer i skriftleg behandling, ofte fordi dei er kompliserte eller fordi partane ikkje er innstilte på noka minneleg ordning. I 2010 vart det registrert 4852 skriftlege saker. 1072 saker vart oversendt til Forbrukartvistutvalet. Dette betyr at nesten 80 prosent av klagesakene i dag blir løyste gjennom behandling i Forbrukarrådet. Tvistane finn altså si løysning gjennom semje mellom partane, på eit lågt nivå og nær forbrukarane. Klagesakene gir elles Forbrukarrådet innsyn i forbrukarproblem, noko som er særskild verdfullt i interessearbeidet og i det klageførebyggjande arbeidet både lokalt og på nasjonalt plan.

Vi vil få nemne eit eksempel frå vårt fylke som illustrerer samanhengen mellom klagebehandling, problemoppfangning og interessearbeid til beste for forbrukarane:

Forbrukarutvalet står fritt til å ta opp dei forbrukarspørsmål dei måtte ønskje. I tida då fylket hadde eige forbrukarkontor var henvendelsane til kontoret det viktigaste "råmaterialet" i utvalet sitt arbeid. På byrjinga av 2000-talet toppa husleigetvistar klagestatistikken til kontoret. Dei fleste fleste klagen kom frå studentar og skuleelevar i Sogndal som er største skulestaden i fylket. Tvistane skuldast ofte dårlege leigekontrakter, mangelfulle hyblar og uklare reglar i ny husleigelov. Forbrukarutvalet sette fokus på problema ved å arrangere ein større konferanse der representantar frå departement, skulane, studentsamskipnad, elevorganisasjonar, kommune og utleigarsida var tilstades. På konferansen vart det m.a. sett fram eit forslag om å prøve å få til ei ordning med hybelsertifisering. Siktemålet var å sikre hybelbuarane gode og trygge butilhøve gjennom minimumskrav til standard og skikkelege leigeavtaler. Konferansen vedtok å sette i gang eit prosjekt for å realisere desse ideane. Prosjektet har resultert i nettsida "Hybel i Sogndal.no" der både hybelsøkjjarar og utleigarar kan registrere seg. På nettsida finn ein også informasjon om husleigelova og leigekontrakter. Ei godkjenningssordning for hyblar er under arbeid. Forbrukarutvalet ser saka som eit viktig pilotprosjekt som i neste omgang kan ha overføringsverdi for andre skulestader både i fylket og andre stader i landet.

Prosjektet er eit døme på korleis Forbrukarrådet og Forbrukarutvalet kan utfylle kvarandre i interessearbeidet. Kontoret fangar opp lokale forbrukarproblem medan utvalet tek seg av oppfølgingsbiten.

Modellen som er lansert vil som nemnt føre til omfattande endringar i dagens ordning. Forbrukarutvalet er redd for at modellen kan medføre ein fare for å øydelegge eit system som fungerer bra. Forslaget vil dessutan innebære ei sentralisering av klagesaksbehandlinga, noko som fører til større avstand mellom forbrukarane og klageorgana. Dette vil i seg sjøl truleg føre til mindre bruk av tilbodet. Det kan t.d. nemnast at då Forbrukarrådet sitt lokalkontor i Sogn og Fjordane vart lagt ned og erstatta med eit regionkontor i Bergen i 2004, gjekk talet på henvendelsar ned med 40 prosent. Dersom det no blir ei ytterlegare sentralisering av tenestetilbod og forbrukarservice, fryktar utvalet for at resultatet blir som det står på s. 89 i rapporten:

"Utvalget antar at dersom organiseringen av Forbrukerrådet endres, vil det kunne medføre en vesentlig økning i saksmengden for Forbrukertvistutvalget, eller i verste fall at forbrukerne ikke får løst sine saker overhodet fordi terskelen for å benytte Forbrukertvistutvalget eller andre tvisteløsningsnemnder blir for høy".

Samtidig står det på s.88-89 at *"Utvalget viser til at dersom det forutsettes at Forbrukerrådet og Forbrukertvistutvalget ikke tilføres nye ressurser samlet sett, må dagens ressurser fordeles mellom disse etter en ny beregning".*

Dersom regionkontora mistar klagesaksbehandlinga og berre skal drive som opplysnings- og rettleiingsteneste, er risikoen etter utvalets meining stor for at regionkontor vert lagt ned. Omfordeling av ressursar og reduserte arbeidsoppgåver minskar behovet for eit landsdekkande lokalapparat.

Som nemnt ovanfor behandlar Forbrukarrådet sine regionkontor kvart år om lag 5000 klage- og rådgivingssaker innafor Forbrukartvistutvalets myndigheitsområde. Dersom Forbrukartvistutvalet skal overta oppgåva med å mekle og saksførebu desse, trengs det truleg vesentleg fleire midlar. Dersom det ikkje blir tilført nye ressurser (noko som vel er lite

sannsynleg), vil den nye modellen innebære ei sentralisering med en betydeleg svekking og fare for nedlegging av det regionale apparatet.

Oppsummering av synspunkt:

Ny modell

- Riv ned ei ordning som fungerer bra.
- Svekkar Forbrukarrådet som interesseorganisasjon. Klagesaksbehandlinga er viktigaste kjelda for problemoppfanging og er ein føresetnad for oppbygging av kompetanse om forbrukarspørsmål, dvs. grunnlaget for interessearbeidet.
- Stor fare for at tapet av klagesaksbehandling, med overføring av midlar frå Forbrukarrådet til Forbrukartvistutvalet, vil føre til at regionkontora mistar eksistensgrunnlaget sitt og blir lagt ned. Betyr slutten på lokal forbrukarservice.
- Overføring av klagesaksbehandling til Forbrukartvistutvalet betyr sentralisering og høgare terskel for bruk av tilbodet.

Dagens modell

Fungerer i hovudsak godt, men gir også rom for forbetringar:

- **Ved å utvide kompetanseområdet til Forbrukartvistutvalet til å omfatte fleire typer tenester.**
- **Ved å utvide området til dei andre nemndene og ved å etablere nye nemnder**
- **Sikrar lokal forbrukarservice. Lovfesting av FR si rolle som saksførebuar for Forbrukartvistutvalet må oppretthaldast.**
- **Utnytte potensialet for effektivisering av FR si klagesaksbehandling**

Konklusjon

Forbrukarutvalet i Sogn og Fjordane meiner at alternativet som byggjer på vidareutvikling av dagens modell innebær lågare risiko og medfører større sjansar for å lukkast med å skape eit forbetra tvisteløyingssystem.