

Furuknap Brita Gjerløw

Fra: Svennungsens Vigdis [Vigdis.Svennungsens@naf.no]
Sendt: 2. mai 2011 16:14
Til: Postmottak BLD
Emne: Høringsuttalelse - NOU 2010:11 - Nemndsbehandling av forbrukertvister.
Vedlegg: 20110502161114398.pdf

Vedlagt følger høringsuttalelse fra Klagenemnda for bilsaker.

Med vennlig hilsen
Klagenemnda for bilsaker

Vigdis Svennungsens
Advokat/sekretariatsleder

BARNE-, LIKESTILLINGS- OG INKLUDERINGSDEPARTEMENTET	
Arkivkode:	650.0
Dato:	31-5-2011
Saksnr:	2011/81-34

Norges Automobil-Forbund
Tlf dir: (+47) 924 62 496
Tlf NAF: 08 505
Fax: 22722107
e-post: vigdis.svennungsens@naf.no
Adresse: Østensjøveien 14, postboks 6682 Etterstad, 0609 Oslo.

Klagenemnda for bilsaker

Barne, likestillings- og inkluderingsdep.
Postboks 8036 Dep.
0030 OSLO
Att.: Forbrukeravdelingen

Vår dato:

30.04.2011
Vår ref.:

201100847
Deres dato:

Deres ref.:

Høringsuttalelse - NOU 2010:11 - Nemndsbehandling av forbrukertvister.

Det vises til departementets brev av 2. februar 2011 vedlagt innstilling fra utvalget for utredning av det offentlige tvisteløsningstilbudet i forbrukersaker, NOU 2010:11.

Innledning

Klagenemnda for bilsaker har erfart at det er et stort behov for utenrettslige tvisteløsningsordninger, og i denne forbindelse synes både Forbrukertvistutvalget og de frivillige nemndene å inneha en viktig rolle.

Slik disse nemndene fungerer i dag, anses det for mange parter som en fordel at saksbehandlingen er skriftlig. Dette gjør terskelen for å klage inn saken lavere enn ved en rettslig behandling. Videre er det for mange forbrukere og næringsdrivende en forutsetning for å gå videre med en sak, at det ikke vil foreligge en risiko for at det kan påløpe betydelige sakskostnader. Når mange av nemndene i tillegg innehar spesiell fagkompetanse som gjør saksforberedelsen mindre kompleks, vil de frivillige nemndene for mange utgjøre et enkelt og effektivt alternativ for løsning av tvister.

Det er i dag et stort tilbud av nemnder med ulik sammensetning og saksbehandling. Det kan være vanskelig for den enkelte forbruker og næringsdrivende å få en oversikt over mulige utenrettslige tvisteløsninger, og kunnskapen om de enkelte nemndene kan således være noe begrenset. Dette, samt at saksbehandlingstiden i mange nemnder dessverre synes å være uakseptabelt lang, kan medføre at mange ikke benytter seg av de mulighetene som de utenrettslige tvisteløsningsordningene tilbyr. Dette lagt til grunn, støtter Klagenemnda for bilsaker langt på vei de tanker og forslag som utvalget har kommet frem til.

Organisering av nemndenes arbeid

Utvalgets forslag om offentlig godkjenning av frivillige nemnder og lovregulering av saksbehandling og organisering, må derimot ikke nekte opprettelse av andre

avtalebaserte frivillige nemnder som ikke oppfyller kravene til eller ønsker offentlig godkjenning. Klagenemnda for bilsaker er en slik avtalebasert nemnd opprettet og drevet i samarbeid mellom bilbransjen ved Norges Bilbransjeforbund og de tre bileierorganisasjonene NAF, KNA og MA. Det er et vilkår for å få saken behandlet i denne nemnda at begge parter er medlem i en av de nevnte organisasjonene. Slike nemnder kan være et godt medlemstilbud og vil også i fremtiden kunne ha en betydning for løsning av tvister. Slike nemnder kan også bidra til et lavere press på de offentlige godkjente nemndene. For tvister som ikke løses i en slik nemnd, vil forbrukeren og den næringsdrivende i mange tilfeller ha fordelen av å kunne klage saken videre til Forbrukerklagenemnda (FKN).

Når det gjelder regler for saksforberedelse, må full kontradiksjon være sentralt. Det samme gjelder nemndenes nøytralitet, og det må derfor være en likevekt av medlemmer fra bransjen og fra forbrukersiden representert i de enkelte nemnder. Utvalgets forslag om at Forbrukerrådet gis en sentral rolle i forbindelse med opprettelse og organisering av de frivillige nemndene som søker offentlig godkjenning støttes, men det påpekes at det er viktig at bransjen er med og fastsetter retningslinjer og vedtekter. Klagenemnda for bilsaker har erfart at nemndsbehandling av forbrukersaker vil kunne ha en opplysende og oppdragende virkning på bransjen og forbrukerne.

For øvrig har en av Forbrukertvistutvalgets styrker vært at vedtakene har gitt retts- og tvangskraft. Forslaget om at dette også gis til offentlig godkjente nemnder støttes fullt ut.

Forbrukertvistutvalgets organisering og saksbehandling

Dagens system med meglings i Forbrukerrådet og deretter mulighet til å begjære saken fremmet for Forbrukertvistutvalget har tidvis ikke fungert optimalt og har blant annet ført til unødvendig lang saksbehandlingstid. Forslaget om ny saksgang for å effektivisere behandlingen av saker til FKN støttes derfor fullt ut.

Videre vil foreslått utvidelse av området for FKN medføre økt saksmengde. Utvalget foreslår derfor en økning i antall medlemmer, samt å åpne for underutvalg eller spesialiserte saksområder som ivaretas av medlemmer med særlig kompetanse. Spesialisering og fagkunnskaper er meget viktig for effektiv saksbehandling og troverdige avgjørelser. Viktigheten av å finne medlemmer til FKN med nødvendige fagkunnskaper vil derfor være stor.

Tvister vedrørende kjøp og salg, samt håndverkertjenester på motorvogn, vil ofte kunne kreve spesialkompetanse i form av tekniske kunnskaper. Klagenemnda for bilsaker vil derfor anbefale at FKN som fast praksis behandler bilsaker med medlemmer som innehar bilteknisk kunnskap.

For øvrig vil vi bemerke at den foreslåtte Forbrukerklagenemnda og øvrige offentlige godkjente nemnder må tilføres økte ressurser for å opprettholde en akseptabel saksbehandlingstid.

Avslutningsvis takker vi for at vi ble gitt anledning til å komme med våre synspunkter i sakens anledning.

Med vennlig hilsen
Klagenemnda for bilsaker


Vigdis Svernungsen
advokat / sekretariatsleder