



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

BARNE-, LIKESTILLINGS- OG INKLUDERINGSDEPARTEMENTET	
Artikvkode: 650.0 650.0	
Dato: 3/5-2011	
Saksnr: 2011 000 81 - 22	

Medlem av:



Vår dato:
2011-04-29

Vår ref:
AF

Deres dato:
02.02.2011

Deres ref:
201100081/UBEFJS

Att.: ekspedisjonssjef Bodil Fisknes

Høringsuttalelse - NOU 2010:11 Nemndsbehandling av

forbrukertvister

Det vises til departementets høringsbrev vedlagt utvalgets innstilling i form av NOU 2010:11; *Nemndsbehandling av forbrukertvister*, som vi har følgende bemerkninger til:

Innledning

Norges Automobil-Forbund (NAF) er med sine nærmere 530.000 medlemmer Nordens største ikke-statlige forbrukerorganisasjon. Vi har naturlig nok et meget høyt antall klagesaker knyttet til bil til behandling pr. år. De fleste sakene finner ved vår mellomkomst, en løsning som både forbruker og motpart sier seg tilfredse med. I saker hvor vi ikke oppnår slike løsninger og det er grunnlag for å gå videre, vil dette enten være for de alminnelige domstoler, FTU via Forbrukerrådet (FR) eller for Klagenævnden for bilsaker som er et samarbeid mellom de 3 bileierorganisasjonene og Norges Bilbransjeforbund. Vår erfaring med sistnevnte klageorgan er at det fungerer etter sin hensikt og oppfyller på mange måter de intensjoner som ligger til grunn for utvalgets innstilling i NOU'en. En utvidet bruk av denne, ville kunne avlaste FTU ved at antall bilsaker ble redusert. Vi er forøvrig kjent med at Klagenævnden for bilsaker avgir egen høringsuttalelse og viser til enkelte av de synspunkter som fremkommer der.

Generelt til NOU 2010:11

Når det gjelder utvalgets innstilling som sådan, bærer denne preg av at det har vært foretatt et grundig og godt arbeid på et så viktig område håndtering av forbrukertvister. Selv om vi ikke deler alle enkelthetene i lovforslaget; noe vi kommer tilbake til senere, gir vi vår generelle tilslutning til de hovedtrekk og konklusjoner som trekkes. Vi grunner dette på at behandling i en nemnd eller Forbrukertvistutvalget ofte behandles av et organ med særlig kompetanse, det vil ha en økonomiske side ved at man som regel slipper saksomkostnings-spørsmålet og prosessen gjøres mindre "rettsliggjort" herunder et dempet konfliktnivå.

Vi registrerer at utvalget trekker frem som mulig negativ side ved en nemndsbehandling at denne kan være mer kostnadskrevende og jevnt over ta lengre tid enn ved forliksrådsbehandling. Vi ser at dette kan medføre riktighet. På den annen side viser vår erfaring at det er store variasjoner i den behandling saker undergis i de forskjellige forliksrådene rundt om i landet. Det er vår erfaring at en nemndsbehandling i mange tilfeller fremstår som grundig og med velfunderte avgjørelser.

For å sikre den tryggheten som ligger i dette, deler vi utvalgets innstilling om at det oppstilles et felles standard regelverk og at det etableres en ordning med en sentralisert offentlig godkjenning for nemnder som oppfyller minstekravene til et slikt regelverk. Vi gir også vår støtte til forslaget om at avgjørelser fattet av et slikt organ gis tvangskraft.

Særlig om FTU og FR

Slik vi kjenner Forbrukertvistutvalget og dets praksis, er dette et hensiktsmessig tvisteløsningsorgan som det er all grunn til å bygge videre på i arbeidet med behandling av forbrukertvister. Selv om det kan by på en del utfordringer herunder av bevismessig karakter, taler gode grunner for at FTU's saklige kompetanse utvides til også å omfatte saker knyttet avhendingslova og bustadoppføringslova. En slik utvidelse vil imidlertid forutsette behov for økte ressurser i FTU som imidlertid delvis bør kunne "spares" inn ved at FR etter forslaget ikke skal forberede og megle i sakene før behandling i FTU. Vi gir forøvrig vår fulle tilslutning til sistnevnte forslag.

Utvalget åpner for underutvalg eller at det utnevnes medlemmer til FTU (FKN) med særlig kompetanse i f.m. utvidelse av FTU/FKN's sakelige kompetanse. Vi er noe i tvil på dette punkt idet man da fort vil kunne miste "generalistelementet" som kanskje har vært noe av FTU' styrke. Vi vil i stedet foreslå at man ansetter medarbeidere i FTU's sekretariat med slik særlig kompetanse. Man ville da etter vår oppfatning sikre at saken er tilfredsstillende opplyst før den undergis behandling av FTU (FKN).

Avslutningsvis under dette punkt fremstår forslaget om navnevalg til Forbrukerklagenemnden (FKN) som et hensiktsmessig navn.

Bemerkninger til de enkelte bestemmelser i forslaget – kap. 10

Til § 4 annet pkt.

Under dette pkt. foreslås det at klager kan få bistand av FR og Forbrukerklagenemnden til å sette opp en klage. Hensett til de foreslåtte endringene hos Forbrukerrådet, fremstår det som hensiktsmessig at dets rådgivende og veiledende rolle styrkes. Når det gjelder Forbrukerklagenemnden, kan det anføres at det ville rokke ved organets nøytralitet. Imidlertid påhviler en tilsvarende plikt både forvaltningen og domstolene uten at man så vidt vites har opplevd uheldige eksempler som følge av dette.

Til § 5 annet ledd annet pkt

Her foreslår utvalget at FKN selv kan innhente sakkyndig uttalelse fra utenforstående tredjepart.

NAF deler ikke dette forslaget idet dette vil kunne røkke ved FKN's nøytrale stilling. Etter vår oppfatning bør imidlertid FKN's sekretariat rådgi partene til å innhente sakkyndiguttalelse hvis man ser at dette kan bidra til å opplyse saken på en bedre måte; ref. det som er anført over om medarbeidere med særskilt kompetanse i sekretariatet.

Til § 5 annet ledd siste pkt.

Det foreslås her at FKN skal sette endelig frist for sluttbemerkninger. NAF deler dette syn og vil for egen del foreslå at denne gjøres preklusiv i loven.

Til § 17 tredje ledd

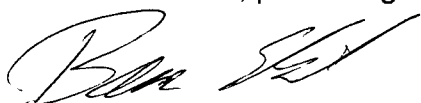
Utvalget foreslår her at postforkynningsforskriftens § 4 og § 6 a skal komme til anvendelse for vedtakene. NAF deler ikke dette forslaget hensett til at vedtakene har tvangs- og rettskraft og bør behandles deretter. Etter vår oppfatning taler gode grunner for å videreføre dagens forkynningsregler og rutiner som benyttes av FTU.

Til § 19 annet ledd annet pkt.

Det foreslås her at Forbrukerrådet skal bidra til sakens opplysning og klargjøre partenes standpunkt. Som en ren rådgivende "førstelinje", vil nok dette kunne være hensiktsmessig. Når det gjelder den konkrete saksforberedelse og sakens opplysning, bør dette etter NAF's oppfatning tilligge sekretariatet i FKN og at man styrker ressursene her. I motsatt fall vil man kunne oppleve både dobbelbehandling og varierende praksis.

Avslutningsvis takker vi for at vi ble gitt anledning til komme med våre synspunkter knyttet til dette viktige forbrukerarbeidet.

Med vennlig hilsen
NORGES AUTOMOBIL-FORBUND
avd. Forbund, politikk og forbruker



Børre Skiaker
direktør