



Norges Bilbransjeforbund

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

BARNE-, LIKESTILLINGS- OG INKLUDERINGSDEPARTEMENTET	
Arkivkode:	650.0
Dato:	3/5-2011
Saksnr:	2011/81-25

Oslo, 29.04.2011
Deres ref. 201100081/UBEFJS

Høringsuttalelse – NOU 2010:11 Nemndsbehandling av forbrukertvister

Norges Bilbransjeforbund (NBF) takker for invitasjonen til å avgi høringsuttalelse om NOU 2010:11 Nemndsbehandling av forbrukertvister.

NBF er positive til forslaget til ny oppgavefordeling mellom Forbrukerrådet og Forbrukertvistutvalget (som etter forslaget endrer navn til Forbrukerklagenemnda). I dag forestår Forbrukerrådet forberedelsene i klagesaker for FTU. Lovutvalget foreslår at Forbrukerklagenemndas (FKN) sekretariat alene skal forberede sakene. NBF sin erfaring er at mange næringsdrivende oppfatter Forbrukerrådet som forbrukernes advokat og derfor har vanskelig for å ha tillit til at det opptrer upartisk og uavhengig som saksforberedende organ for FTU. At FKN selv skal forestå saksforberedelsen vil derfor etter NBFs oppfatning innebære at partene i saken får større tillit til tvisteløsningsprosessen.

Forbrukerrådet skal etter forslaget ha en ny rolle som administrator av Forbrukerportalen. I utøvelsen av dette arbeidet er det viktig for folks oppfattelse av Forbrukerrådet som et nøytralt organ at det kun opptrer i sin tiltenkte rolle som veileder, ikke gir uttrykk for sin rettslige oppfatning av tvisten.

Etter forslaget kan både forbruker og næringsdrivende sende inn klage til FKN. NBF støtter forslaget og understreker at det svært viktig at begge parter gis lik klagerett. At klagemulighetene for FKN er åpen for begge parter, sikrer tillit til FKN som et nøytralt og uavhengig organ. Man unngår samtidig at flere saker genereres til forliksrådene eller domstolene for tvisteløsning.

Lovutkastet § 2 åpner for at det ved behandling av saker i FKN kan oppnevnes medlemmer som har særlig innsikt innenfor et bestemt saksfelt. Det er et stort antall bilsaker (tvister knyttet til bilsalg og reparasjoner av biler etter håndverkertjenesteloven) som årlig behandles i FTU. Overvekten av sakene gjelder bruktbilsalg mellom private parter, mens klager mot forhandlere og verksteder er i mindretall. Likevel har sakene til felles at de ofte har et teknisk komplisert faktum.

Dette medfører behov for teknisk innsikt hos saksbehandlerne som skal behandle sakene. Behovet for spesialkompetanse gjelder ikke bare ved klagebehandlingen i FKN, men også på sekretariatsnivå ettersom sekretariatet skal forestå forberedelsen av klagesakene. Ved å styrke kunnskapen på dette nivået vil man kunne etterspørre nødvendig dokumentasjon og sørge for at sakene blir tilstrekkelig opplyst.

Lovforslaget åpner for at det kan oppnevnes medlemmer med særlig innsikt innenfor et bestemt saksfelt. Etter NBFs oppfatning bør det imidlertid være fast praksis at FKN i bilsaker settes med personer med teknisk innsikt i bil. Med styrket bransjekunnskap i FKN er det grunn til å tro at kvaliteten på avgjørelsene styrkes og at vedtakene i større grad begrunnes. Dette er viktig ikke bare for partenes vilje til etterlevelse, men også for FKN som rettskilde i senere saker.

Med hilsen

Norges Bilbransjeforbund

Stig Morten Nilsen
Adm. dir

Line Marie Dolles
Advokat