



Kongelig Norsk  
Automobilklub

Besøksadresse:  
Nils Hansens vei 2,  
0667 Oslo

Postadresse:  
Postboks 6322, Etterstad  
0605 Oslo

Telefon: 21 60 49 00  
E-post: [kna@kna.no](mailto:kna@kna.no)  
Telefaks: 21 60 49 01

Bankgiro: 7032 05 19223  
Org. nr.: 954 332 411

[www.kna.no](http://www.kna.no)

Det Kongelige Barne-  
og Familiedepartement

Oslo, 27. september 2019

**Deres ref.19/2135-5**

### **Høring om behandling av forbrukerklager**

Kongelig Norsk Automobilklub (KNA) har behandlet nevnte høring.

KNA støtter forslaget til endringen i behandlingen av forbrukerklager. At slike klager legges til Forbrukertilsynet og reguleres gjennom en lov, kan redusere saksbehandlingstiden og effektivisere saksbehandlingen. KNA kan i hovedsak støtte forslaget til lov og forskrift, med ett unntak.

KNA mener 90 dagers fristen, hovedregelen i EU-direktivet, bør gjelde for hele behandlingen, fra relevante dokumenter er kommet inn til Forbrukertilsynet til saken avsluttes i Forbrukerklageutvalget. Ikke slik som i forslaget at 90 dagers fristen bare gjelder meklingen, en slik ordning virker noe underlig i forhold til EU-direktivet og andre nemnders fristregler. Etter omorganiseringen burde ikke en 90 dagers frist for den totale saksbehandlingstiden, være noe stort problem.

Med vennlig hilsen  
KONGELIG NORSK AUTOMOBILKLUB

Børre Skiaker  
Generalsekretær

MEMBER OF

