



Barne- og familiedepartementet

Medlem av:

Forbruker-, tro- og livssynsavdelingen



Fremsendt elektronisk: postmottak@bfd.dep.no

Vår dato:
30.09.2019

Høringsuttalelse – behandling av forbrukerklager

Vår ref:
AF

Det vises til utsendt høringsbrev av 27. juni d.å. med forslag til ny lov om behandling av forbrukerklager i Forbrukertilsynet og Forbrukerklageutvalget (FU).

Deres dato:
[Deres dato]

Norges Automobil-Forbund (NAF) er en forbruker- og interesseorganisasjon som representerer ca 500 000 medlemmer og skal i egenskap av dette få knytte noen bemerkninger til forslaget.

Deres ref:
19/2135-5

Lovforslaget er et resultat den tidligere omorganiseringen av forbrukerapparatet. Vi viser i den anledning til NAFs innsendte høringsuttalelse. Nærværende uttalelse knytter seg i det alt vesentlige til selve klagesaksbehandling og ikke de øvrige oppgavene som skal tilligge det nye Forbrukertilsynet.

Generelt

Som forbrukerorganisasjon er det etter NAFs mening av stor betydning at man har et utenrettslig tvisteløsningsorgan som FU. Vi peker i den anledning på den særlige fagkompetanse utvalget besitter innen forbrukerrettens område, spørsmål knyttet til saksomkostninger og viktigheten av å kunne få en rask avgjørelse på en tvist. Hva angår sistnevnte, har vi over tid sett med bekymring på den stadig lengre tid som har gått med fra en sak bringes inn for Forbrukerrådet til endelig avgjørelse foreligger i FU. Hvis denne utviklingen hadde fått fortsette, er vi redde for at man i større og større grad ville brukt forliksrådene og de alminnelige domstoler.

Postadresse:

Boka 9343 Grønland
NO-0135 Oslo

Gateadresse:

Skippergata 4
0151 Oslo

Telefon:

23 21 31 00

Bankkonto:

Drift: 5005.06.20600
IBAN: NO81 5005 0620 600
Medlem: 5005.06.20007
IBAN: NO87 5005 0620 007

Bankadresse:

DNB
Pb. 1600 Sentrum
NO-0021 Oslo

Swift:

DNBANOKK

Foretak:

NO 944 383 832 MVA



Lagt til grunn at rettsikkerheten vil bli ivaretatt, hilser vi derfor velkommen forslag som har som formål å øke effektiviteten i behandling av forbrukerklager. Generelt vil vi imidlertid hevde at lovteksten bør kunne strammes opp og at deler kan flyttes til enten forskrift eller rundskriv. (Se bl.a. bemerkninger knyttet til § 12 under neste punkt).

Etter vår oppfatning vil det imidlertid ikke være tilstrekkelig å omorganisere og endre regelverket for å få redusert saksbehandlingstiden. Skal man oppnå dette, må det nye organet etter vår oppfatning også tilføres økte både teknologiske og menneskelige ressurser.

Saksbehandlingsprosessen

Etter dagens regelverk er Forbrukerrådets (FR) mekling og FU-sekretariats saksforberedelse og behandling regulert i 2 lover og 2 sett forskrifter. Vi deler både Taraldrudsutvalgets vurderinger og departementets forslag om å samle dette til et organ og med en lovgivning med henblikk på å oppnå en effektivitetsgevinst. Med henblikk på sistnevnte deler vi også departementets syn om å ikke detaljregulere prosessen i loven men regulere dette i forskrift eller rundskriv. § 12 i lovforslaget vil etter vår oppfatning kunne være et eksempel hvor man med fordel bør «stramme opp» teksten og flytte deler over til forskrift eller rundskriv.

Dagens system opererer med et klart skille mellom meklingsrollen i Forbrukerrådet og FU som et beslutende organ. Slik vi oppfatter det utsendte forslaget, vil det kunne innebære at begge rollene vil bli behandlet samme sted. Det at en saksbehandler forbereder saken før utvalget treffer en avgjørelse, bør være uproblematisk. Dette er ikke særlig annerledes enn situasjonen der en dommer har rettsmeklingen og en annen dommer ved samme domstol dømmer i saken. Vi vil tro at man vil oppnå tilsvarende resultat i det nye Forbrukertilsynet med saksbehandlere med høy integritet som håndterer sakene i tråd med forvaltningslovens bestemmelser. Dette lagt til grunn, vil det etter vår oppfatning kunne spares inn betydelig saksbehandlingstid ved at samme saksbehandler som kjenner saken, eventuelt vil kunne få den raskere frem for avgjørelse i FU enn hva som er tilfellet i dag.





Frister

Etter utkastets § 12 tredje ledd foreslås det en 90-dagers frist fra det tidspunkt partene ble informert om at meklingen kunne begynne. Med referanse til bestemmelsens første ledd vil dette være når man har mottatt *nødvendige og relevante dokumenter fra begge parter*. Etter vår oppfatning åpner det siterte for en uavklart tidsbruk. Etter vår oppfatning bør som hovedregel 90-dagers fristen gjelde fra klagen kommer inn og til meklingen er avsluttet.

I forlengelsen av det som er sagt under foregående punkt, bør sakens faktum og anførsler være kjent fra meklingsrunden. Hvis man ikke lykkes med meklingen og saken fremmes for avgjørelse i FU, bør det da etter NAFs oppfatning, kunne settes rimelige frister som skal overholdes uten at dette går bekostning av kontradiksjonen. Det bør da også kunne settes frister for sluttinnlegg i tråd med tvistemålslovens § 9-10.

Gebyr

NAF støtter tanken om at det innføres et gebyr for å få behandlet en klage og har ingen innvendinger mot det foreslåtte kr. 200,-.

Forkynning

Dagens postforkynningspraksis er en betydelig både «tids- og ressurstiv». Vi støtter derfor forslaget om å ta inn en forkynningsbestemmelse tilsvarende den som gjelder for bl.a. Husleietvistutvalget. Her ansees et dokument som forkynt dersom det sannsynliggjøres at adressaten har mottatt dokumentet ved bekreftelse pr. telefon, e-post el.l.

Innbringelse av saken til tingretten

Hva angår fristen for å bringe inn en avgjørelse for tingretten, foreslås det å opprettholde dagens regel på 1 måned, jfr. forslagets § 20. NAF er enig i forslaget. Vi legger til grunn at fristen for å ta ut stevning, løper fra forkynningsdatoen og at det har sneket seg inn en inkurie når man på side





28 i høringsnotatet sier at fristen løper fra når utvalget *har truffet sitt vedtak*.

Rettsferie m.m.

NAF støtter for øvrig forslaget om regulere fristberegningen i tråd med domstollovens bestemmelser således at fristen for innbringelse for tingretten ikke løper i rettsferien og at den forlenges dersom den utløper på en lørdag eller helligdag. Man unngår da å få slik uklarhet som førte til avgjørelsen i lagmannsretten i 2013.

Utvidelse av saksområdene

Etter NAFs oppfatning ville det kunne være hensiktsmessig å utvide saksfeltene gitt at ressursene gir rom for dette. Basert på NAFs klagesaksbehandling vil et eksempel på et slikt område kunne være privat leasing. Dette er et område som øker for hvert år med tilsvarende økning i antall klager.

Vi er imidlertid i noe tvil hva angår behandling av saker knyttet til fast eiendom. Dette vil kunne være svært omfattende og ressurskrevende saker som også vil kunne kreve spesialkompetanse.

Avslutningsvis takker vi for at vi ble gitt anledning til å komme med våre synspunkter knyttet til forslaget.

Med hilsen

André Fimreite

Advokat-seniorrådgiver

