

Utkast

Lov om klageorganer for forbrukersaker

Kapittel 1 Innledende bestemmelser

- § 1. Formål
- § 2. Virkeområde
- § 3. Definisjoner

Kapittel 2 Godkjenning av tvisteløsningsorgan

- § 4. Godkjenning
- § 5. Rapportering og melding m.v.
- § 6. Endring i vilkårene for godkjenning – virkning for godkjente organer
- § 7. Tilbakekall av godkjenning

Kapittel 3 Generelle vilkår for godkjenning

- § 8. Stiftelsesgrunnlag
- § 9. Saklig kompetanse
- § 10. Klagen
- § 11. Avvisning
- § 12. Gebyr
- § 13. Bistand fra tredjepart
- § 14. Nøytralitet
- § 15. Habilitet
- § 16. Tilrettelegging for partenes informasjonsutveksling
- § 17. Saksbehandlingsfrist og vilkår til begrunnelse av saksutfall
- § 18. Informasjon om tilbudet om klagebehandling
- § 19. Supplerende saksbehandlingsregler

Kapittel 4 Tilleggsvilkår for meklingsorgan

- § 20. Kompetanse og habilitet
- § 21. Videreformidling av opplysninger og betenkningstid før aksept av minnelig løsning

Kapittel 5 Tilleggsvilkår for nemnder

- § 22. Organisering av nemnder og kompetanse og habilitet
- § 23. Partenes rett til å trekke saken
- § 24. Saksforberedelse
- § 25. Saksbehandling

Kapittel 6 Nettbasert tvisteløsning i grenseoverskridende saker

- § 26. Innlemmelse av forordning om nettbasert tvisteløsning i forbrukersaker

Kapittel 7 Forbrukerrådets mekling

- § 27. Forbrukerrådets mekling

Kapittel 8. Avsluttende bestemmelser

- § 28. Forholdet til de alminnelige domstoler
- § 29. Liste over klageorganer
- § 30. Ikrafttredelse
- § 31. Endringer i andre lover

Kapittel 1 Innledende bestemmelser

§ 1. Formål

Lovens formål er å sikre et utenrettslig klagebehandlingstilbud av god kvalitet for forbrukersaker. Med forbrukersaker menes i denne loven saker om vare- og tjenestekontrakter mellom næringsdrivende og forbruker.

§ 2. Virkeområde

Loven gjelder nemnder og meklingsorgan som behandler forbrukersaker, og som godkjennes etter denne loven.

Loven gjelder også Forbrukerrådets mekling, jf. § 27.

Loven gjelder også for Svalbard og Jan Mayen i den utrekning Kongen bestemmer. Kongen kan gjøre unntak fra loven og fastsette slike særlige regler som de stedlige forholdene tilsier.

§ 3. Definisjoner

I loven menes med:

- a) forbruker: en fysisk person som ikke hovedsakelig handler som ledd i næringsvirksomhet,
- b) klageorgan: nemnder og meklingsorganer som definert i bokstav c og d i bestemmelsen,
- c) nemnd: organ etablert ved lov eller avtale mellom en eller flere bransjeorganisasjoner og Forbrukerrådet eller en annen organisasjon som representerer forbrukerne på et bestemt saksområde, og som gir rådgivende uttalelse eller treffer bindende vedtak i forbrukersaker,
- d) meklingsorgan: organ som bringer forbruker og næringsdrivende sammen med det formål å oppnå minnelig løsning i forbrukersaker.

Kapittel 2 Offentlig godkjenning av klageorgan

§ 4. Godkjenning

Klageorganer kan etter søknad få offentlig godkjenning. Klageorgan som søker om godkjenning må legge frem for godkjenningsmyndigheten dokumentasjon på at det oppfylder vilkårene etter denne loven. Departementet kan gi forskrift om hvilke opplysninger som skal gis ved søknad.

Godkjenning gis av Kongen. Vedtak om godkjenning og om tilbakekall av godkjenning etter denne lov er enkeltvedtak, jfr. forvaltningsloven § 2.

Kongen fører tilsyn med at bestemmelsene i denne lov overholdes.

Godkjente klageorganer plikter til enhver tid å gi godkjennings- og tilsynsmyndigheten de opplysninger som myndigheten krever for å kunne utføre sine gjøremål etter loven, herunder opplysninger som er nødvendige for å vurdere om klageorganet oppfylder kravene for godkjenning.

Kongen oppnevner ett kontaktpunkt for godkjennings- og tilsynsmyndigheter.

§ 5. Rapportering og melding m.v.

Departementet kan gi forskrifter om rapporterings- og meldingsplikt for godkjente klageorganer.

§ 6. Endring i vilkårene for godkjenning – virkning for godkjente klageorganer

Dersom det gjøres endringer i vilkårene for godkjenning, vil endringene også gjelde for klageorganer som allerede er godkjent. Godkjennings- og tilsynsmyndighetene kan kreve dokumentasjon på at de endrede vilkårene er oppfylt.

§ 7. Tilbakekall av godkjenning

Dersom godkjennings- og tilsynsmyndighetene finner at vilkårene for godkjenning ikke lenger er oppfylt, skal klageorganet gis en frist på 3 måneder til å rette forholdet. Der forholdet ikke rettes innen oppgitt frist, skal godkjenningen tilbakekalles.

Kapittel 3 Generelle vilkår for godkjenning

§ 8. Stiftelsesgrunnlag

Klageorganet skal ha vedtekter som er vedtatt ved eller i medhold av lov eller fastsatt ved stiftelsesavtale.

§ 9. Saklig kompetanse

Klageorganet, med unntak av Forbrukerrådet, skal ha et klart definert saksområde som fastsettes ved eller i medhold av lov eller i vedtekter. Klageorganet skal behandle klager som omfattes av saksområdet.

Klageorganet skal behandle innenlands og grenseoverskridende saker mellom næringsdrivende etablert i Norge og forbrukere bosatt i Norge og i øvrige EØS-stater, inkludert saker regulert etter forordning om nettbasert klagebehandling i forbrukersaker, jf. § 26.

I lov eller i vedtekter kan det settes en øvre eller en nedre beløpsgrense for hvilke saker som tas til behandling.

§ 10. Klagen

Klageorganet skal ta en sak til behandling etter skriftlig klage fra en forbruker som er part i en sak som omfattes av organets saklige kompetanse. Klageren kan få hjelp av klageorganet til å sette opp klagen.

Klageorganet skal legge til rette for at forbruker enkelt kan klage både elektronisk og per postsending.

I medhold av lov eller i vedtekter kan det fastsettes frist for å bringe saker inn for behandling. Fristen kan ikke settes kortere enn ett år etter at forbruker klaget til den næringsdrivende.

§ 11. Avvisning

Klageorganet kan avvise å ta en sak til behandling av følgende grunner:

- a) forbruker har ikke forsøkt å løse saken direkte med næringsdrivende,
- b) klagen er useriøs eller sjikanøs,

- c) saken er under behandling eller har blitt behandlet av et annet utenrettslig klageorgan som er notifisert etter loven her eller i domstol,
- d) tvisteverdien er under eller over fastsatt beløpsgrense, jf. § 9,
- e) fristen for å klage er utløpt,
- f) saken vanskelig lar seg behandle uten at dette i vesentlig grad går utover klageorganets effektivitet.

Vedtak om avvisningen skal være begrunnet og meddeles partene innen tre uker fra mottak av klagen og saksdokumenter.

For nemnder kan det fastsettes at vedtak om avvisning etter første ledd kan treffes av nemndas sekretariat. Avvisningsvedtak fattet av sekretariatet skal kunne klages inn for nemnda og partene skal informeres om dette.

§ 12. Gebyr

Dersom klageorganet krever saksbehandlingsgebyr fra partene, kan dette bare utgjøre et mindre beløp for forbruker.

§ 13. Bistand fra tredjepart

Klagebehandling skal tilbys selv om partene bistås av en tredjepart. Klageorganet skal informere forbrukeren om dette.

§ 14. Nøytralitet

Klageorganet skal opptre nøytralt og uhildet.

§ 15. Habilitet

Leder og nestleder for klageorganet, og medlemmer eller meklere i den enkelte sak, skal uten grunnnet opphold opplyse om forhold som kan føre til inhabilitet, eller til at klageorganets tillit svekkes. Dette gjelder også den som forbereder saken i nemnd.

§ 16. Tilrettelegging for partenes informasjonsutveksling

Klageorganet skal legge til rette for at partene kan utveksle informasjon om saken elektronisk eller per post.

§ 17. Saksbehandlingsfrist og vilkår til begrunnelse av saksutfall

Sakens utfall skal gjøres tilgjengelig innen 90 dager fra det tidspunktet klageorganet mottok klagen samt relevante og nødvendige saksdokumenter fra begge parter. I svært komplekse saker kan fristen forlenges. Partene skal uten unødig opphold informeres om forlengelsen, herunder om ny frist.

Partene skal informeres skriftlig på varig medium innen rimelig tid om sakens utfall og begrunnelse. Avgjørelsen skal opplyse om det er enstemmig og hvilke medlemmer som eventuelt er uenig i avgjørelsen. Mindretallets syn skal også begrunnes.

§ 18. Informasjon om tilbudet om klagebehandling

Departementet kan gi forskrifter om klageorganers plikt til å informere om tilbudet om klagebehandling.

§ 19. Supplerende saksbehandlingsregler

Lov 17. juni 2005 nr. 90 om mekling og rettergang i sivile tvister (tvisteloven) gjelder for saksbehandlingen i et godkjent klageorgan så langt den passer og annet ikke følger av bestemmelsene her, i annen lov eller i det enkelte klageorganets vedtekter.

Lov 13. august 1915 nr. 5 om domstolene kapittel 6 om habilitet og § 63 a om taushetsplikt gjelder tilsvarende.

For forkynning får forskrift om postforkynning § 4 annet ledd og § 6 a anvendelse.

Kapittel 4 Tilleggsvilkår for meklingsorgan

§ 20. Kompetanse og habilitet

Departementet kan gi forskrifter om vilkår til kompetanse og habilitet for meklingsorganets leder, nestleder og meklere.

§ 21. Videreformidling av opplysninger og betenkningstid før aksept av minnelig løsning

Departementet kan gi forskrifter om vilkår til videreformidling av opplysninger under mekling, og om betenkningstid før aksept av minnelig løsning.

Kapittel 5 Tilleggsvilkår for nemnder

§ 22. Organisering av nemnder og kompetanse og habilitet

Departementet kan gi forskrifter om organisering av nemnder, herunder om sammensetning av nemndsmedlemmer.

Departementet kan gi forskrifter om vilkår til kompetanse og habilitet for nemndas leder og øvrige medlemmer.

§ 23. Partenes rett til å trekke saken

Partene skal ha rett til å trekke seg på ethvert tidspunkt av saksbehandlingen der nemnda treffer rådgivende uttalelser. Nemnda skal informere partene om dette før saksbehandlingen starter. Dersom næringsparten trekker saken, kan nemnda selv avgjøre om saken likevel skal behandles.

Første ledd gjelder kun for forbruker der næringsdrivende er rettslig forpliktet til å la nemnda behandle klager mot seg.

Dersom nemndas vedtak blir rettslig bindende for forbrukeren ved at forbrukeren aksepterer en rådgivende uttalelse, gjelder retten til å trekke seg etter første ledd kun for forbruker.

§ 24. Saksforberedelse

Departementet kan gi forskrifter om saksforberedelsen i nemnda, herunder om vilkår til kontradiksjon, innhenting av informasjon og om sakkyndige uttalelser.

§ 25. Saksbehandling

Departementet kan gi forskrifter om saksbehandlingen i nemnda, herunder om skriftlighet, beslutningsdyktighet, delegering av vedtaksmyndighet, og om opplysningsplikt overfor partene.

Kapittel 6 Nettbasert klagebehandling i grenseoverskridende saker

§ 26. Innlemmelse av forordning om nettbasert tvisteløsning i forbrukersaker

EØS-avtalen vedlegg XX nr. XX (rådsforordning (EU) nr. 524/2013) av 21. mai 2013 om nettbasert tvisteløsning i forbrukersaker og om endring av forordning (EF) nr. 2006/2004 og direktiv 2009/22/EF gjelder som lov med tilpasninger som følger av vedlegget selv, protokoll 1 til avtalen og avtalen for øvrig.

Forbrukerrådet skal ivareta funksjonen som kontaktpunkt etter forordningen.

Saker etter annet ledd gjelder kun i grenseoverskridende saker.

Forbrukerrådet skal i funksjonen som kontaktpunkt:

- a) bistå partene ved inngivelse av klage via plattformen for nettbasert tvisteløsning,
- b) gi generelle opplysninger om rettsregler som gjelder i det landet hvor den aktuelle saken skal behandles,
- c) gi opplysninger om virkeområdet til plattformen for nettbasert tvisteløsning,
- d) gi opplysninger til partene i saken om saksbehandlingsregler som det aktuelle klageorganet anvender,
- e) gi opplysninger til klageren om eventuelle andre muligheter for utenrettslig klagebehandling når saken ikke kan behandles via plattformen for nettbasert klagebehandling,
- f) på sine nettsider ha en lenke til EU-kommisjonens nettside med listen over notifiserte utenrettslige klageorganer. Hvor det er mulig skal listen over klageorganer også fremgå på varig medium i Forbrukerrådets lokaler.

Kapittel 7 Forbrukerrådets mekling

§ 27. Forbrukerrådets mekling

Forbrukerrådet skal mekle i forbrukersaker etter klage fra en forbruker som er part i saken. Dette gjelder ikke saker som kan behandles av annet klageorgan som er notifisert etter § 29.

Forbrukerrådet skal skriftlig informere partene om at saker som omfattes av lov om XX (Forbrukertvistutvalget) kan bringes inn for utvalget dersom minnelig løsning ikke oppnås ved Forbrukerrådets mekling.

Departementet kan gi forskrifter om Forbrukerrådets mekling, dets virkeområde og om pålegg om gebyr for næringsdrivende.

Kapitel 8 Avsluttende bestemmelser

§ 28. Forholdet til de alminnelige domstoler

Så lenge en sak er til behandling i en godkjent nemnd, kan en part ikke bringe saken inn for de alminnelige domstolene. En sak anses å være til behandling fra det tidspunkt nemnda mottok klagen, jf. § 17.

§ 29 Notifisering

Klageorganer som har fått godkjenning etter loven her, og klageorganer som er rapportert til kontaktpunktet, skal notifiseres til EU-kommisjonen.

Departementet utarbeider ved forskrift en liste over notifiserte klageorganer.

§ 30. Ikrafttredelse

Loven gjelder fra 1. juli 2015.

§ 31. Endringer i andre lover

1. Lov 9. januar 2009 nr. 2 om kontroll med markedsføring og avtalevilkår mv. skal ny § 10 a skal lyde:

§ 10 a. Informasjon om klageorgan og om plattform for nettbasert tvisteløsnings mv.

Næringsdrivende skal på en klar og forståelig måte gi informasjon til forbrukere om klageorgan som kan behandle en sak mellom partene, og som er notifisert i henhold til lov om klageorganer for forbrukersaker § 29. Informasjonen skal inneholde klageorganenes hjemmesider på internett. Informasjon skal som et minimum gis i de generelle avtalevilkårene, hvor slike foreligger, og på den næringsdrivendes hjemmeside på Internett, hvor slik finnes. Informasjonen skal være lett tilgjengelig på hjemmesiden.

Næringsdrivende skal også informere i henhold til første ledd når det oppstår sak mellom partene, og det er klart at partene selv ikke kommer til en minnelig løsning. Informasjonen skal gis skriftlig eller på annet varig medium.

Næringsdrivende som inngår avtaler med forbruker på Internett, og nettbaserte markeds plasser, skal på sine hjemmesider ha en lett tilgjengelig elektronisk lenke til plattformen for nettbasert tvisteløsning, som etableres ved gjennomføring av forordning (EF) Nr. 524/2013 om nettbasert tvisteløsning i forbrukersaker, jf. lov om klageorganer for forbrukersaker § 26. Informasjonen om plattformen skal også fremgå i de generelle avtalevilkårene, hvor slike foreligger. Den næringsdrivende skal også informere forbrukerne om at plattformen kan anvendes ved behandling av sak mellom partene. Der tilbudet til forbruker fremsettes ved bruk av e-post, skal e-posten inneholde en elektronisk lenke til plattformen. Den næringsdrivende skal på sine hjemmesider på Internett også opplyse om sin e-postadresse.