

## **Utkast**

### **Forskrift til lov om klageorganer for forbrukersaker**

(Fastsatt at Barne-, likestillings - og inkluderingsdepartementet xx.xx.xxxx med hjemmel i lov xx.xx.xxxx nr. xx om klageorganer for forbrukersaker § 5, § 18, §20, §21, §22, §24 og § 25.)

#### **Kapittel 1 Opplysningskrav ved søknad om offentlig godkjenning**

##### ***§ 1 Opplysninger ved søknad***

Klageorgan som søker offentlig godkjenning i henhold til lov om klageorganer for forbrukersaker § 4, skal gi følgende opplysninger:

- a) navn, kontaktinformasjon og nettside,
- b) organisering og finansiering, herunder informasjon om organets leder og nestleder, samt om nemndmedlemmer og meklere, om godtgjørelse, ansettelses- og oppnevningstid, og hvem de er ansatt eller oppnevnt av,
- c) saksbehandlingsregler,
- d) gebyr,
- e) gjennomsnittlig saksbehandlingstid,
- f) hvilke språk klagen og saksdokumentene kan sendes på, og på hvilket språk som anvendes i saksbehandlingen,
- g) hvilke type saker klageorganet har kompetanse til å behandle,
- h) organets avvisningsgrunner,
- i) organets egen vurdering med begrunnet om organet oppfyller lovens vilkår.

#### **Kapittel 2 Årsrapport og rapporteringsplikt**

##### ***§ 2. Årsrapport og rapporteringsplikt***

Klageorganets årsrapport skal inneholde følgende:

- a) antall saker mottatt og hva disse omhandlet,
- b) opplysninger om systematiske eller særskilte problemer som regelmessig fører til saker, samt eventuelle forslag til hvordan slike saker kan unngås eller løses,
- c) antall avviste saker, samt prosentandel i forhold til hvert avvisningsgrunnlag, jf. lov om klageorgan for forbrukersaker § 11,
- d) antall henlagte saker, og begrunnelsen for henleggelsen,
- e) gjennomsnittlig saksbehandlingstid,
- f) etterlevelsesandel,
- g) informasjon om eventuelt deltagelse i nettverk som arbeider med grenseoverskridende tvister,
- h) informasjon om eventuelt opplærings- og kompetansetiltak i organet,
- i) en evaluering av klageorganets effektivitet, samt forslag til mulige tiltak for forbedring,
- j) medholdsandel,

Klageorganet skal annet hvert år rapportere til tilsynsmyndigheten informasjonen etter første ledd.

Klageorganet skal uten unødig opphold opplyse godkjennings- og tilsynsmyndigheten om endringer i opplysninger som følger av § 1.

#### **Kapittel 3 Generelle vilkår for godkjenning**

##### ***§ 3. Informasjon på klageorganets nettside mv.***

Klageorganet skal på sine nettsider, og ved forespørsel på varig medium, gi oppdatert informasjon på en klar og lett tilgjengelig måte om:

- a) prosedyren for klagebehandlingen,
  - b) navn på organet og sentrale kontaktopplysninger,
  - c) at de er oppført i et offentlig register over godkjente utenrettslige klageorganer for forbrukersaker, jfr. lov om klageorganer for forbrukersaker § 29,
  - d) klageorganets leder, og fremgangsmåten for ansettelse eller utnevnelse og lengden på ansettelsen eller utnevnesperioden,
  - e) kompetanse, nøytralitet og uavhengighet til de personer som behandler saker, og om disse er ansatt eller lønnet utelukkende av næringsdrivende,
  - f) eventuell deltakelse i nettverk for utenrettslige klageorgan som legger til rette behandling av grenseoverskridende saker,
  - g) hvilke type saker klageorganet har kompetanse til å behandle, inkludert om det foreligger beløpsgrenser for behandling,
  - h) klageorganets saksbehandlingsregler, og om dets adgang til å avvise en sak,
  - i) hvilke språk klagen og saksdokumentene kan sendes på, og på hvilket språk som anvendes i saksbehandlingen,
  - j) sentrale rettskilder for saksbehandlingen,
  - k) partenes plikter før en sak tas til behandling,
  - l) partenes rett til å trekke seg fra en sak under behandling,
  - m) eventuelle saksbehandlingskostnader, og regler for beregning av saksomkostninger,
  - n) gjennomsnittlig saksbehandlingstid,
  - o) hvorvidt avgjørelsen har retts- og tvangskraft, og informasjon om eventuelle sanksjoner ved ikke-etterlevelse,
  - p) klageorganets årsrapport, jf. § 1,
  - q) vedtekter,
  - r) oversikt over organets praksis og sentrale avgjørelser,
  - s) EU-kommisjonens liste over godkjente klageorganer. Listen skal også gjøres tilgjengelig på varig medium i organets lokaler, hvor dette er praktisk mulig.
- Bokstav l gjelder ikke for godkjent meklingsorgan.

#### **Kapittel 4 Tilleggsvilkår for meklingsorgan**

##### **§ 4. Kompetanse og habilitet**

Leder og nestleder for meklingsorganet skal ha nødvendig kunnskap og kompetanse innen utenrettslig klagebehandling eller forbrukerrettigheter. Leder og nestleder skal velges for minst to år av gangen.

Leder og nestleder for et godkjent meklingsorgan skal i forbindelse med ansettelsen eller oppnevningen opplyse om ethvert forhold som kan påvirke deres nøytralitet og uavhengighet. Leder og nestleder for et godkjent meklingsorgan skal ikke være underlagt instruks fra partene eller deres representanter. Ansettelsen skal være av en slik varighet at kravet til nøytralitet og uavhengighet sikres, og godtgjørelsen skal være uavhengig av meklingsresultatet.

##### **§ 5. Videreformidling av opplysninger**

Når klage og nødvendige saksdokumenter er mottatt, skal meklingsorganet uten unødig opphold informere partene om at saken blir tatt til mekling. Partene skal innen rimelig tid gis innsyn i saken, og skal ha mulighet til å uttale seg om både faktiske og rettslige sider av saken. Dersom det

innhentes ny informasjon, skal denne gjøres kjent for begge parter, som også skal gis anledning til å uttale seg.

Meklere kan be partene om ytterligere informasjon i anledning saken, anmode om at sakkyndige uttalelser blir innhentet eller på en annen måte opplyse saken for mekler.

#### **§ 6. Betenkningstid**

Partene skal gis rimelig betenkningstid for å vurdere om de vil akseptere eller avvise en minnelig løsning.

### **Kapittel 5 Tilleggsvilkår for nemnder**

#### **§ 7. Organisering av nemnder**

Nemnda skal ha et likt antall medlemmer fra næringen og fra Forbrukerrådet eller medlemmer oppnevnt av Forbrukerrådet eller en annen organisasjon som representerer forbrukerne på et bestemt saksområde.

Nemnda skal ha et sekretariat som skal veilede partene og bidra til å finne en minnelig løsning i samsvar med gjeldende rett og nemndas praksis, og utføre saksforberedelse for nemnda. Sekretariatet kan gi en vurdering av saken på bakgrunn av tidligere vedtak om tilsvarende saker.

#### **§ 8. Kompetanse og habilitet**

Leder og nestleder i godkjent nemnd skal ha juridisk embetseksamen eller master i rettsvitenskap og for øvrig ha særlig innsikt i den enkelte nemnds saksområde eller utenrettslig klagebehandling. Medlemmer i nemnda skal ha nødvendig kunnskap og kompetanse innen utenrettslig klagebehandling eller om forbrukerrettigheter. Leder, nestleder og medlemmene for øvrig skal velges for minst to år av gangen.

Nemnda skal påse at leder, nestleder og medlemmer for øvrig i forbindelse med oppnevningen opplyser om ethvert forhold som kan påvirke deres nøytralitet og uavhengighet, og at disse ikke er underlagt instruks fra noen av partene eller deres representanter. Disse skal få godtgjørelse uavhengig av resultatet i saken.

#### **§ 9. Kontradiksjon**

Når klage og nødvendige saksdokumenter er mottatt, skal nemnda uten unødig opphold informere partene om at saken blir tatt til behandling.

Sekretariatet skal innen rimelig tid, og før klagen behandles i nemnda, gi partene innsyn i saken. Partene skal ha mulighet til å uttale seg om både faktiske og rettslige sider av saken. Sekretariatet skal sette en rimelig frist for slike uttalelser. Dersom det kommer en uttalelse fra motparten, skal denne oversendes til klageren som skal gis en frist for å komme med merknader. Ytterligere merknader kan også gis fra motparten. Dersom det innhentes ny informasjon, skal denne gjøres kjent for begge parter, som også gis anledning til å uttale seg før nemnda treffer vedtak i saken. Sekretariatet skal sette en endelig frist for sluttbemerkninger.

#### **§ 10. Innhenting av informasjon og sakkyndige uttalelser**

Sekretariatet kan be partene om ytterligere informasjon i anledning saken, anmode om at sakkyndig uttalelse blir innhentet eller på en annen måte opplyse saken for nemnda. Nemnda kan utsette saken for å innhente ytterligere informasjon.

**§ 11. *Krav til skriftlighet m.v.***

Nemndas saksbehandling skal være skriftlig. Sakene skal behandles for lukkede dører, og partene skal ikke ha møterett med mindre nemndas vedtekter fastsetter noe annet.

**§ 12. *Grunnlag for saksbehandlingen og for avgjørelsen***

Nemnda skal behandle saker på grunnlag av de opplysninger som er fremkommet under saksforberedelsen. Dersom motparten ikke har kommet med uttalelse i saken, kan nemnda avgjøre saken på grunnlag av saksfremstillingen i klagen.

**§ 13. *Nemndas beslutningsdyktighet***

En godkjent nemnd skal ha minst tre medlemmer for å være beslutningsdyktig. Nemnda skal treffe sine vedtak med alminnelig flertall. Ved stemmelikhet skal nemndas leder ha dobbelstemme.

Leder og nestleder kan treffe vedtak i saker der det foreligger en fast nemndspraksis eller et vedtak av prinsipiell betydning i tilsvarende saker.

**§ 14. *Delegering av beslutningsmyndighet***

Sekretariatet kan i lov eller vedtekter gis myndighet til å treffe avgjørelser i saker der det foreligger en fast nemndspraksis eller en avgjørelse av prinsipiell betydning i tilsvarende sak.

Avgjørelser etter første ledd kan påklages til nemnda.

**§ 15. *Opplysningsplikt for nemnd som gir rådgivende uttalelse***

Der nemnda avgir rådgivende uttalelse skal forbrukeren informeres om at:

- a) muligheten til å fremme erstatningsrettslig søksmål ved domstolene ikke bortfaller ved bruk av nemndas tilbud om klagebehandling,
- b) nemndas rådgivende uttalelse kan avvike fra domstolsavgjørelse.