

Justis- og Beredskapsdepartementet

Pb. 8005 Dep

0030 Oslo

Høring – NOU 2020:5 Likhet for loven. Lov om støtte til rettshjelp (rettshjelploven)

Vi viser til høringsbrev fra dere av 9. juni d.å. med forslag til ny rettshjelplov. Vedlagt følger Forbrukerrådets kommentarer til lovforslaget.

Oppsummert har Forbrukerrådet følgende synspunkt til forslaget til ny lov om støtte til rettshjelp:

- Forbrukerrådet mener at det er behov for at rettshjelpsordningen fornyes og moderniseres i større grad enn det utvalgets flertall foreslår.
- Forbrukerrådet ser behovet for en nærmere utredning av en rettshjelpsordning i tråd med mindretallets forslag. Erfaringer fra andre land, der en offentlig førstelinje kombineres med offentlige rettshjelpsentre og hvor privatpraktiserende advokater/rettshjelpere bidrar, bør tas med i det videre arbeidet.
- Forbrukerrådet mener det bør utredes hvilke andre profesjoner og miljøer, ut over privatpraktiserende advokater, som kan levere rettshjelp.
- Forbrukerrådet mener, som utvalget, at mer av midlene til fri rettshjelp bør rettes mot rådgivning, dvs. i større grad prioritere rettshjelp i saker før domstolsbehandling. Slik kan man bruke mer ressurser på å unngå konflikter på et tidligst mulig stadium, heller enn å kanalisere midler til å forberede rettssak.
- Det er viktig at det utarbeides veiledning og informasjon om rettigheter og plikter som er lett tilgjengelig og forståelig for de som trenger bistand.
- Forbrukerrådet mener at det i det videre arbeidet med organiseringen av rettshjelptilbudet er viktig å legge til rette for at alle har tilgang til fri rettshjelp, uansett hvor de bor og hvilke forutsetninger de har.

1. Generelle betraktninger.

Forbrukerrådet ser behovet for å revidere ordningen med fri rettshjelp og er derfor glad for at det nå legges fram forslag til ny lov som tar sikte på å gi flere tilgang til fri rettshjelp. Lovforslaget inneholder gode tanker og forslag til bestemmelser som det bør bygges på videre. Samtidig er det flere punkter som Forbrukerrådet mener at bør utredes nærmere.

Kanalisering av rettshjelpsmidler til rådgivningsstadiet.

Forbrukerrådet støtter utvalgets forslag om å kanalisere mer av midlene til fri rettshjelp mot rettslig bistand før domstolsbehandling. God og tidlig informasjon vil generelt kunne virke konfliktdempende og hindre mange saker i å utvikle seg til en konflikt. Tidlig rådgivning og løsning av konflikter vil i tillegg avlaste domstolsapparatet og gi store prosessøkonomiske gevinster. Dette vil komme alle parter til gode.

Behovet for informasjon

Rettshjelptilbudet i dag er fragmentert og uoversiktlig og knyttet opp mot ulike sektorer og grupper. Mye av rettshjelpen ytes av frivillige organisasjoner. Det vil derfor være viktig at det utarbeides lett tilgjengelig og forståelig veiledning og informasjon om rettigheter og plikter innenfor aktuelle områder, samt at brukerne av ordningen lett kan finne fram til hvor de kan motta nødvendig hjelp. En ny rettshjelpsordning må ta høyde for dette, bl.a. ved at det fastslås hvem som skal ha ansvaret for å utarbeide og ajourføre slik informasjon og veiledning. En oversikt som nevnt bør også inkludere rettshjelp for saker utenfor lovens prioriterte områder.

Digitalisering og kravet til geografisk tilgjengelig rettshjelp

Det er grunn til å tro at digitalisering av rettshjelptilbudet vil kunne imøtekomme og dekke deler av brukernes behov for informasjon og rådgivning. Alle brukerne av et rettshjelptilbud har imidlertid ikke digital kompetanse, og mange har behov for fysisk individuell bistand bl.a. pga. problemer med språk o.l. En ny rettshjelpsordning må derfor sikre at alle gis tilgang til fri rettshjelp uansett bosted. Hvordan et slikt krav skal oppfylles, bl.a. i hvor stor grad hensynet til geografisk tilgjengelig rettshjelp skal imøtekommes, vil derfor stå sentralt.

Behov for ytterligere utredning av rettshjelpbehovet

Det slås fast i NOU 2020:5 at det eksisterer lite forskning og empiri knyttet til fri rettshjelp. Både flertallet og mindretallet omtaler andre relevante rettshjelptilbud i sine uttalelser, men uten at lovforslaget bærer preg av å ha tatt opp i seg erfaringer fra disse. Forbrukerrådet mener at det som grunnlag for en revisjon av rettshjelpsordningen bør foretas en omfattende kartlegging og utredning av rettshjelpbehovet i Norge i dag.

For å få en fullstendig oversikt, bør en slik utredning og kartlegging omfatte alle aktuelle rettshjelptilbud og instanser, uansett om de faller inn under lovens sakstyper. Det vil være naturlig at en slik utredning bl.a. baseres på erfaringer fra tidligere og nåværende rettshjelptilbud i Norge, samt også erfaringer fra andre land det er naturlig å sammenligne seg med.

Forbrukerrådet som modell for et offentlig rettshjelpskontor

Forbrukerrådet yter omfattende rettshjelp til norske forbrukere i forbrukersaker, og vi mener at våre erfaringer fra mange års virksomhet kan være nyttige i en videre prosess med utvikling av en fremtidig rettshjelpsordning. Forbrukerrådets konfliktløsningstilbud inngår også som et av flere grunnlag for unntak fra saksområdene i lovforslagets § 9. Vi gir derfor en nærmere beskrivelse av vårt rettshjelptilbud i punkt 5 nedenfor.

Behovet for behandling av prinsipielle tvister i domstolene

Forbrukerrådets erfaring viser at mange viktige prinsipielle saker ikke behandles i domstolene pga. frykten for store økonomiske utgifter, noe som gjøre at forbrukerne i mange tilfeller ikke får rett selv om de har rett. Vi mener derfor at en rettshjelpsordning må åpne opp for å gi unntak fra lovens krav både til økonomi og sakstype etter en skjønnsmessig vurdering. Se vår kommentar til lovforslaget § 9 nedenfor under punkt 4.

Økonomiske vilkår og egenandeler

Forbrukerrådet er positiv til at beregningsgrunnlaget for søknad om fri rettshjelp knyttes til folketrygdens grunnbeløp (G), da dette sikrer at beløpsgrensene justeres regelmessig.

Når det gjelder spørsmålet om egenandeler, har vi ikke på samme måte som utvalget tro på den oppdragende effekt dette vil ha i forhold til ressursvake grupper, og frykter at en egenandel vil kunne føre til at enkelte unngår å oppsøke nødvendig hjelp. Spørsmålet om egenandel vil kunne stille seg forskjellig for rettshjelp som ytes på et tidlig stadium, (i første linje), og rettshjelp som gis i tilknytning til domstolsbehandling. Som eksempel gis det i

Finland gratis rådgivning over telefon og via en chatfunksjon, mens rettshjelp utover dette er behovsprøvd. Forbrukerrådet tar ellers ikke stilling til spørsmålet om inntektsgrenser eller egenandelens størrelse.

2. Hvem som skal tilby rettshjelp og hvordan den skal organiseres.

Etter Forbrukerrådets mening bør det utredes nærmere hvorvidt en ny rettshjelpsorganisering bør åpne for at også andre enn privatpraktiserende advokater kan gi fri rettshjelp både på rådgivnings- og på domstolstadiet. Slik vi ser det har utvalgets flertall litt for raskt konkludert med at nåværende fri rettshjelpsordning skal videreføres, dvs. at fri rettshjelp fortsatt skal gis av privatpraktiserende advokater både på rådgivnings- og domstolstadiet.

Vi mener at mindretallets forslag om å opprette en førstelinje som tilbyr rettshjelp på et tidlig tidspunkt må utredes nærmere. Det vises til at andre land, bl.a. i Norden, med hell har åpnet for dette, jf. det som beskrives i kap. 7 og i mindretallets særuttalelse. I kap. 12.2 drøfter utvalget kort andre lands rettshjelpstilbud, men uten at det foreslås å ta inn elementer fra andre lands system i lovforslaget.

Forbrukerrådet går ikke inn på mindretallets konkrete forslag til organisering, men vil i stedet komme med generelle kommentarer.

Ad kompetanse og uavhengighet:

Forbrukerrådet er enig med utvalget i at advokater fortsatt må stå sentralt når det gjelder å gi fri rettshjelp, da disse i kraft av sitt yrke og erfaring vil ivareta kravene til bl.a. kompetanse, uavhengighet og geografisk tilgang til rettshjelp som påpekt av utvalget. Etter Forbrukerrådets oppfatning vil imidlertid også andre profesjoner og miljøer kunne gi forsvarlig og god rettshjelp uten at det går på bekostning av hensynene som nevnt.

Av modellene som skisseres i NOU-en kap. 7, mener vi særlig at Finlands system er interessant og bør ses nærmere på. Rettshjelpen der gis både av ansatte på offentlig rettshjelpskontor og av privatpraktiserende advokater. Etter vår mening bør en slik kombinert løsning også vurderes innført i Norge, da vi mener at dette vil kunne bidra til at flere får hjelp og bidrar til å styrke lovens formål jf. § 1. Forbrukerrådet er derfor glad for at utvalget i sitt lovforslag § 3 åpner for at rettshjelp ikke bare skal kunne gis av privatpraktiserende advokater, men også av jurister eller advokater ansatt på offentlige rettshjelpskontor.

Forbrukerrådet mener at lovforslagets forutsetning om at rettshjelp også skal kunne gis fra offentlige rettshjelpskontor bør følges opp. Forbrukerrådet har tro på at et offentlig rettshjelpskontor vil kunne tilføres og opparbeide seg kompetanse til å gi forsvarlig rettshjelp fullt ut på linje med privatpraktiserende advokater. Ved at det mottas mange saker av tilsvarende karakter, vil et offentlig kontor kunne øke sin kompetanse, effektivisere sin saksbehandling og sørge for lik behandling av like saker. Stort omfang av like saker, vil også gi et offentlig rettshjelpskontor gode forutsetninger for å utarbeide god generell informasjon og veiledning til hjelp for mange.

Forbrukerrådet gir rettshjelp i stort omfang i forbrukersaker, og kan fremstå som et eksempel på hvordan et rettshjelpskontor i praksis kan opparbeide kompetanse til å gi rådgivning, yte rettslig bistand og utarbeide generell informasjon på grunnlag av mottatte henvendelser. Vi har stor pågang, og opplever at terskelen er lav for å kontakte oss både på telefon og skriftlig. (Se mer om dette i punkt 5 nedenfor). Det er grunn til å tro at terskelen for å oppsøke et offentlig rettshjelpskontor vil være tilsvarende lavt. Loven retter seg mot tradisjonelt svake grupper, og det er grunn til å tro at disse søkerne i særlig grad vil ha en høy terskel for å oppsøke advokat.

Som beskrevet av utvalget retter mange av sakene seg mot offentlige instanser i form av rettighetsspørsmål. Slike saker vil kunne være kompliserte og søkerne har gjerne sammensatte problemer. Den aktuelle faginstansen som kravet eller rettigheten retter seg mot vil ha veiledningsplikt i forhold til brukerne og ved det dekke deler av informasjonsbehovet.

I mange tilfeller viser dette seg ikke å være tilstrekkelig, og faginstansen kan i noen tilfeller sågar oppfattes som søkerens motpart. I slike tilfeller er det viktig at han/hun får kvalifisert rettshjelp. Forbrukerrådet mener at advokater ansatt på et offentlig rettshjelpskontor med erfaring fra tilvarende saker vil kunne gi like god og kompetent bistand i slike saker som privatpraktiserende advokater. Dette bl.a. fordi det ikke kreves at privatpraktiserende advokater har spesiell faginnsikt i det enkelte tilfellet for å kunne påta seg rettshjelpsoppdrag.

Vi er videre av den oppfatning at også jurister eller advokater ansatt på et offentlig rettshjelpskontor vil oppfylle kravet til uavhengighet i saker rettet mot offentlige instanser. Disse vil være ansatt for å gi rettshjelp til de som ber om det, og kan ikke instrueres i hvordan de skal yte slik rettshjelp, dvs. hva de skal informere eller gi råd om.

Ad kravet til geografisk tilgjengelighet:

Det er klart at privatpraktiserende advokater langt på vei vil kunne dekke behovet for lokal fysisk bistand i de områdene der de er etablert. Svakheten ved å basere seg fullt ut på privatpraktiserende advokater, er likevel at det er tilfeldig hvor i Norge advokatene er etablert og at det er frivillig for dem å si ja til å påta seg fri rettshjelpsoppdrag. Det foreligger heller ingen oversikt over hvilke advokater som er villig til å påta seg slike oppdrag.

Hvor mange offentlige rettshjelpskontor som bør etableres og hvor de eventuelt skal ligge, vil være et spørsmål som må utredes nærmere.

Særlig om skille mellom første- og andrelinje rettshjelp

Forbrukerrådet er særlig opptatt av at en førstelinje rettshjelp skal kunne fange opp og løse flest mulig saker for å unngå unødvendige tvister og utgifter. Vi mener derfor at mindretallets forslag om at loven bør skille mellom første- og andrelinje rettshjelp bør utredes nærmere, dvs. at førstelinjen ivaretar behovet for å avklare rettsspørsmål og løse enkle faglige problemer og fungere som inngangsporten til andrelinjen. Videre mener vi det er grunn til å vurdere mindretallets forslag om at adgangen til førstelinjen bør være vid og uten økonomisk behovsprøving, mens det ved ytelse av rettshjelp i andrelinjen må foretas en behovsprøving.

3. Spørsmål om hvilke sakstyper som bør omfattes.

Utvalget foreslår at den nye rettshjelpsloven rendyrkes som en lov om behovsprøvd rettshjelp, mens reglene om rettshjelp uten behovsprøving tas inn i den aktuelle særlovgivningen.

Forbrukerrådet mener det bør utredes nærmere om fri rettshjelpsordningen bør omfatte alle sakstyper på rådgivningsstadiet, (dvs. ved førstelinje rettshjelp), i form av enten gratis eller behovsprøvd hjelp. Mange flere vil da kunne få hjelp, og mange flere saker vil kunne løses på et tidlig stadium. Kombinert med god og nyttig veiledning om rettigheter og plikter, vil dette kunne gi samfunnet store prosessøkonomiske fordeler. Den finske rettshjelpsordningen dekker i utgangspunktet alle typer saker, både sivile- og straffesaker.

På rådgivningsstadiet vil søkere også ha glede av forvaltningens veiledningsplikt i tillegg til at de vil kunne bringe sin sak inn for ulike utenrettslige konfliktløsningsorganer eller instanser og ved det begrense bruken av fri rettshjelpsordningen:

For eksempel vil klagerne i forbrukersaker på dette stadium kunne bringe inn sin klagesak til Forbrukerrådet, (fra 1.januar 2020 til Forbrukertilsynet), eller den kan behandles i en aktuell reklamasjonsnemnd. Både Forbrukerrådet og reklamasjonsnemndas sekretariat har plikt til å informere og veilede klageren under saksbehandlingen der.

Slik Forbrukerrådet ser det, vil det være uheldig å spre reglene om rett til fri rettshjelp i ulike særlover, da dette vil føre til en fortsatt uoversiktlig og fragmentarisk regulering. Det må i så fall utarbeides god informasjon og veiledning om slike særbestemmelser som må gå frem av en sentral og lett tilgjengelig kilde.

4. Unntaksbestemmelsen i forslaget § 9

Forbrukerrådet støtter utvalgets oppfatning om at det bør være «større rom enn i dag for å få innvilget rettshjelp på saksområder som ikke er angitt i loven», jf. pkt. 2.4. Det er derfor viktig at loven åpner opp for en skjønnsmessig unntaksbestemmelse som kan sikre bistand i spesielle saker. Etter det vi kan se, vil unntaksbestemmelsen kunne komme inn både på rådgivnings- og på domstolstadiet, men antas å være mest aktuell for saker for domstolene. Det fremgår ikke av bestemmelsen at det skal gjelde noen økonomisk grense i disse tilfellene for antallet timer, og det er derfor grunn til å tro at rettshjelpens omfang skal avgjøres skjønnsmessig i hvert enkelt tilfelle.

Vi stiller oss positivt til at det presiseres i forslaget § 9 at avgjørelser og uttalelser fra domstoler og andre konfliktløsningsorganer, nemnder, ombud og interesseorganisasjoner skal tilleggs vekt i vurderingen av om det skal innvilges fri rettshjelp i saker utenfor lovens prioriterte områder.

I særmerknadene til bestemmelsen presiseres at «*interesseorganisasjoner vil kunne anbefale at det innvilges støtte i saker av prinsipiell interesse for gruppene de representerer*».

Videre sies at rettshjelpsordningen bør «*bidra til å styrke respekten for avgjørelser fra domstolene, nemnder og andre konfliktløsningsorganer. Dersom en part har vunnet fram i en viktig sak i et slikt organ, bør ikke parten tape sine rettigheter fordi vedkommende ikke kan betale for bistand dersom motparten bringer saken videre i rettssystemet.*»

Lovteksten legger med dette til grunn de samme skjønnsstema vi legger til grunn for våre vurderinger av når vi mener det er grunn til å forfølge viktige saker politisk eller rettslig.

Forbrukerrådet opplever ikke sjelden at bransjerepresentanter nekter å følge klagenemndenes avgjørelser mot seg og med det tvinger forbrukerne til å bringe sin sak inn for domstolene for å få effektivt avgjørelsen. Frykten for å pådra seg store økonomiske utgifter gjør at forbrukere flest avholder seg fra å bringe saken inn for domstolene.

Forbrukerrådet har for slike situasjoner opprettet en egen Advokatordning der formålet er å følge opp saker på vegne av forbrukerne. Vi påtar oss da å garantere for saksomkostningene for å sikre domstolsbehandling i utvalgte prinsipielle saker. Forbrukerrådet har verken kapasitet eller økonomiske ressurser til å bidra til å bringe alle prinsipielle saker inn for domstolene, og må derfor foreta en streng prioritering. Dette innebærer i praksis at mange prinsipielle saker stopper opp uten at forbrukeren får sin rett, selv om han/hun har rett.

For at prinsipielle saker skal kunne fremmes for domstolene, mener Forbrukerrådet at det nye lovforslaget § 9 i tillegg til å åpne opp for å unnta fra lovens sakstyper, også må åpne opp for unntak fra lovens krav til inntekt og formue. Gjeldende rettshjelplov § 16, 4 ledd åpner for dette ved at fri sakførsel kan gis selv om de økonomiske vilkårene ikke er oppfylt dersom «utgiftene til juridisk bistand blir betydelige i forhold til søkerens økonomiske situasjon». Usikkerhet knyttet til hvilke utgifter en domstolsbehandling vil innebære vil avskrekke mange fra å gå videre med sin sak uansett viktighet. En søknad vil uansett måtte vurderes individuelt i forhold til lovens formål.

5. Forbrukerrådets rettshjelpstilbud.

Forbrukerrådet er en interesseorganisasjon med formål å ivareta forbrukernes interesser generelt. Som del av vår virksomhet tilbyr vi ulike typer rettshjelp:

- Besvarelse av henvendelser på telefon, e-post og via en chatfunksjon
- Behandling av skriftlige klagesaker
- Deltakelse i diverse reklamasjonsnemnder
- Bistand til forbrukere i domstolene i utvalgte og prinsipielle saker

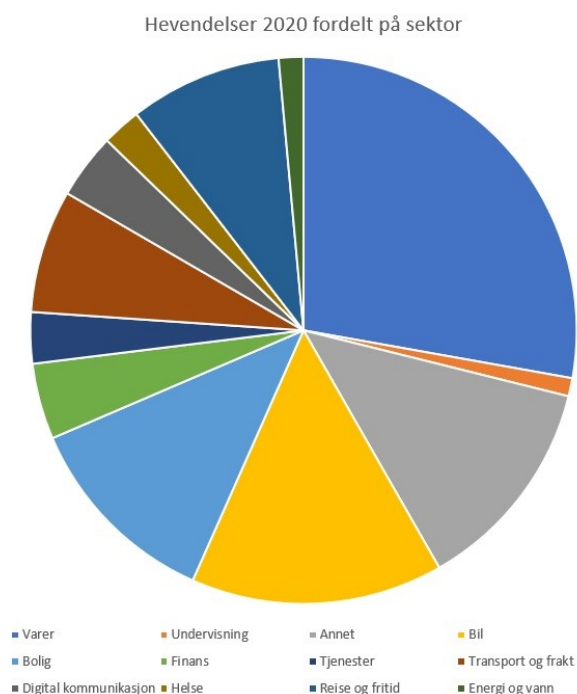
Den store mengden henvendelser Forbrukerrådet mottar, gjør at vi til enhver tid vet hvor skoen trykker, noe som setter oss i stand til å utarbeide aktuell praktisk informasjon og veiledning. «Hjelp til selvhjelp» står sentralt. Mange benytter seg av informasjonen de finner på våre sider, noe som bl.a. viste seg i lys av alle spørsmålene som oppstod ved avlysinger og endringer av avtaler pga. koronasituasjonen.

Informasjon og statistikk om våre ulike rettshjelpstilbud:

a. Forbrukerrådets veiledningstjeneste

Forbrukerdialog er Forbrukerrådets publikumstjeneste. Målet er å gi brukerne hjelp til selvhjelp, direkte og indirekte. Direkte ved å gi rettshjelp i form av generell, men personlig tilpasset veiledning i gjeldende rett, klageordninger, samt praktiske tips og råd. Indirekte ved å publisere rettighetsinfo på våre nettsider og å komme med uttalelser i media.

I 2019 mottok og svarte Forbrukerdialog ut ca. 60.000 henvendelser, og totalt 28 327 fram til uke 37 i 2020.



Fra august 2020 – juli 2022 skal Forbrukerrådets veiledningstilbud fornyes, bl.a. ved å utvikle gode digitale løsninger.

b. Tvisteløsning

Forbrukerrådet mekler i tvister mellom privatpersoner, og mellom privatpersoner og næringsdrivende. Målet er at sakene løses på et lavest mulig nivå. Tjenesten fra Forbrukerrådet er gratis. Tvisteløsning er den største avdelingen i Forbrukerrådet, og har i 2019 hatt mellom 46 og 52 ansatte.

Forbrukerrådets avdeling for tvisteløsning har kontorer i henholdsvis Skien, Stavanger og Tromsø, samt en hospiteringsordning i Longyearbyen på Svalbard. Kontorene er bemannet med mellom 15 og 20 ansatte. På Svalbard er det tre til fire ansatte. Meklingen foregår stort sett via telefon og e-post. F.o.m. 1. januar 2020 skal Tvisteløsning skilles fra Forbrukerrådet og overføres til Forbrukertilsynet.

To av tre saker får sin avslutning via mekling og rådgivning hos tvisteløsning. De fleste av de resterende sakene kan gå videre til Forbrukerklageutvalget for rettskraftig avgjørelse. Gjennom dette avlastes rettsapparatet vesentlig, og samfunnet sparer mye penger. Dette skaper også mer tilfredshet hos både forbruker og næringsdrivende, da løsningen kommer raskere, og uten kostnad for partene.

I 2019 mottok Tvisteløsningsavdelingen 9805 skriftlige klager. Dette tallet har økt jevnt de siste årene. I 2018 mottok vi til sammenligning 9029 saker. Frem til nå (uke 37) har Tvisteløsning mottatt 8 709 saker. I 2019 var den totale tvistesummen på sakene som ble løst eller stanset, over 153 millioner kroner. Kjøp og salg av bruktbil er fortsatt området med flest tvister, men også innen IKT og bolig er det flere som trenger hjelp til å løse konflikter.

c. Nemndsbehandling

Det er etablert en rekke klagenemnder med oppgave å behandle forbrukertvister hovedsakelig innenfor områdene bolig-, finans og transportområdet.¹ Totalt er det etablert 18 nemnder, hvorav Forbrukerrådet

¹ På boligområdet har vi Boligtvistnemnda, Eiendomsmeglernemnda, Takstklagenemnda og Husleieutvalget. På finansområdet har vi Finansklagenemnda avd. Bank, Skadeforsikring, Personskadeforsikring, Inkasso, Eierskifte og Trafikkforsikring

stiller med representant i 16 av disse. Nemndenes virksomhet styres av et sekretariat, som forbereder sakene og tar stilling til om sakene skal behandles, avvises eller forlikes om mulig. I nemndene sitter representanter fra både bransje og forbrukersiden samt en uavhengig og nøytral leder, som oftest en dommer. Nemndas avgjørelse er veiledende, men etterfølges i stor grad. Nemndene bidrar derfor i stor grad til å skape praksis innen sine områder.

I 2019 mottok nemndene over 22500 registrerte klagesaker². Antallet saker mottatt ut september 2020 er opplyst å ligge på ca. 15200.

d. Behandling av prinsipielle saker i Advokatordningen

Forbrukerrådet har opprettet en egen Advokatordning internt som har som formål å søke rettslig avklaring gjennom domstolsbehandling på forbrukerspørsmål av prinsipiell karakter. Forbrukerrådet kan tilby advokatbistand ved å enten stille til rådighet egne ansatte advokater/advokatfullmektiger eller benytte eksterne advokater som kan utføre oppdraget som prosess-fullmektig for forbrukeren. Eventuelt kan Forbrukerrådet tilby bistand som partshjelper på de vilkår som følger av tvisteloven § 15-7.

Sakene må gjelde en rettslig tvist av prinsipiell karakter. I vurderingen av om vi skal bringe tvisten inn for domstolene, legges det bl.a. vekt på:

- om den kan få betydning for forbrukeres rettigheter ut over den aktuelle saken,
- om den reiser spørsmål om fortolkning av et EU-direktiv som skal ivareta forbrukernes interesser,
- om den gjelder gruppesøksmål eller gir klare indikasjoner på at det kan bli tatt ut stevning som gruppesøksmål eller
- om den gjelder et rettsområde hvor rettskildesituasjonen er usikker/komplisert og hvor det er behov for rettslig avklaring.

(årsgebyr). Av transportnemnder har vi Flyklagenemnda, Kollektivklagenemnda, Sjøklagenemnda, og Pakkereisenemnda. I tillegg kommer Brukerklagenemnda (teletjenester), Elklagenemnda, og Handverkarklagenemnda.

² Av disse fordelte sakene seg med 9156 innen finans-, 475 innen bolig- og 9824 innen transportområdet.

I tilfeller hvor det finnes faktiske og rettslige spørsmål som berører mange på samme måte kan Forbrukerrådet beslutte å søke rettslig avklaring gjennom et såkalt pilotsøksmål eller testsak, eller gjennom gruppesøksmål.

I 2019 ble det besluttet bistand i 2 saker, mens det så langt i 2020 er besluttet bistand i 2 saker.

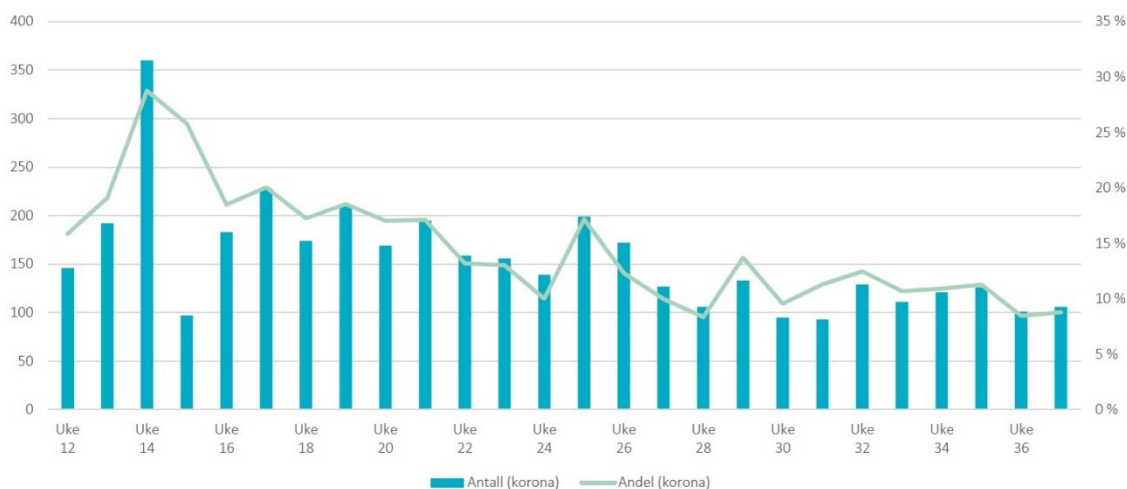
6. Erfaring fra henvendelser knyttet til koronasituasjonen

Da koronapandemien skyllet innover landet i mars 2020 oppstod det mange problemer knyttet til avlysninger og etterfølgende oppgjør av arrangementer, reiser mm. Forbrukerrådet var da proaktiv og var en sentral aktør overfor publikum om ulike rettighetsspørsmål. Mens de fleste andre leverandører av tjenester stengte eller sterkt begrenset sin kundekontakt, åpnet Forbrukerrådet for utvidet veiledningstjeneste på telefon og utarbeidet raskt aktuell informasjon om rettigheter og plikter som vi la ut på våre sider. Vi hjalp på den måten veldig mange frustrerte forbrukere.

Vi mottok over 4000 henvendelser knyttet til korona tom. uke 37. (Se tabell nedenfor.)

Utvikling i koronahenvendelser

14 prosent av henvendelsene mellom uke 12-37 handlet om korona



Spørsmål knyttet til rettigheter i kjølvannet av koronapandemien blir også løpende behandlet i klagesaker og nemndssaker. Mange av disse sakene er ikke ferdig behandlet og det finnes derfor ingen statistikk over antallet.

Det var en stor fordel at vi raskt kunne opparbeide oss beredskap i spørsmålene som dukket opp på grunn av pandemien. Etter vår mening vil et offentlig rettshjelpskontor med kompetanse og vid erfaring, kunne ha tilsvarende mulighet for beredskap i akutte situasjoner eller i krisetider.

Vi registrerte godt over 50 000 besøkende på våre «koronasider» fra mars til ut september. Også bransjene henviste til våre sider for informasjon.

7. Våre erfaringer med bruk av ikke-jurister til juridisk veiledning

Utvalgets flertall forutsetter at det kun er advokater som skal gi rettshjelp både i første- og andrelinje. Forbrukerrådet benytter både jurister og ikke-jurister i vår veiledningstjeneste.

Erfaringene med å bruke ikke-jurister til juridisk veiledning har vært gode. Opplæringsfasen krever noe mer ressurser, men etter en stund ser vi at ikke-jurister blir dyktige til å videreformidle gjeldende rett til publikum. Dette gjelder særlig videreformidlingen av regler som er klare og hvor det er mulig å gi et klart svar. Enheten er organisert for bred kunnskapsdeling og samarbeid. For spørsmål eller områder som er uklare eller forutsetter en mer bred kjennskap til rettsvitenskapen, vil den enkelte henvendelse kunne svares ut etter samtale med jurister eller andre i enheten som har nødvendig kompetanse.

Vi mener at det kan ha fordeler å bruke ikke-jurister i veiledningsarbeidet. Erfaring viser at ikke-jurister kan ha en fordel når det kommer til å gjøre seg forstått ettersom de ikke er bundet opp i juridisk terminologi. Ikke-jurister kan derfor raskere legge til seg en tone og et språk som gjør veiledningssamtelen godt forståelig for dem som tar kontakt.

8. Avsluttende bemerkning

Forbrukerrådet ser frem til den videre diskusjonen knyttet til revisjonen av ordningen med fri rettshjelp, og er positiv til å bidra inn i dette arbeidet i lys av våre erfaringer.

Med hilsen

Inger Lise Blyverket
Direktør

Tone Molvær Berset
Juridisk direktør

Saksbehandler: Anne Sofie Faye Lund