



Innst. 244 L

(2015–2016)

Innstilling til Stortinget fra familie- og kulturkomiteen

Prop. 32 L (2015–2016)

Innstilling fra familie- og kulturkomiteen om Lov om klageorganer for forbrukersaker (gjennomføring av direktiv 2013/11/EU og forordning nr. 524/2013) og endringer i enkelte andre lover

Til Stortinget

1. Sammendrag

1.1 Proposisjonens hovedinnhold

Barne-, likestillings- og inkluderingsdepartementet legger med dette frem forslag til ny lov om klageorganer for forbrukersaker. Departementet legger også frem forslag til endringer i markedsføringsloven, pakkereiseloven, bustadoppføringslova, husleieloven, forbrukerkjøpsloven, finansavtaleloven, forsikringsavtaleloven, verdipapirfondloven, lov om forvaltning av alternative investeringsfond, finansforetaksloven og eiendomsmeglingsloven. Lovendringene legges frem i samråd med ansvarlige departementer.

Lovforslagene gjennomfører:

1. Europaparlaments- og rådsdirektiv 2013/11/EU av 21. mai 2013 om alternativ tvisteløsning i forbrukersaker og om endring av forordning (EF) nr. 2006/2004 og direktiv 2009/22/EF (ATF-direktivet).
2. Europaparlaments- og 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 (NTF-forordningen).

Rettsaktene anses EØS-relevante og akseptable, og ventes å bli innlemmet i EØS-avtalen ved EØS-

komiteens vedtak i løpet av høsten 2015/vinteren 2016, med forbehold om samtykke fra Stortinget. En proposisjon med formål å innhente Stortingets samtykke til innlemmelse av rettsaktene i EØS-avtalen vil bli forelagt etter at rettsaktene er innlemmet i EØS-avtalen. Om innlemmelsen av rettsaktene i EØS-avtalen, se proposisjonen punkt 2.3.4.

Direktivet er basert på minimumsharmonisering, noe som gir adgang til å gå lenger i forbrukervern enn det som følger av direktivet. En oversikt over forslag som går ut over direktivets krav følger i proposisjonen punkt 2.3.2.4.

Europeiske forbrukere handler i økende grad over landegrensene, både over Internett og i forbindelse med reiser eller opphold i utlandet. Som ledd i å høyne forbrukervernet nasjonalt og ved handel over landegrensene, vedtok EU i 2013 de to nevnte rettsaktene. Rettsaktene har som formål å etablere et tilbud om utenrettslig klagebehandling av god kvalitet for de fleste forbrukerkontrakter. I tillegg vil det bli etablert en nettbasert klageportal som gjør det enkelt for forbrukerne å klage i saker oppstått ved netthandel over landegrensene. Utenrettslige klageorganer som oppfyller direktivets krav, skal knytte seg til klageportalen, slik at klager og kommunikasjon med partene kan formidles via portalen.

Lovforslaget innebærer også en oppfølging av NOU 2010:11 Nemndsbehandling av forbrukertvisiter, som var på høring våren 2011.

Dagens system for utenrettslig klagebehandling for forbrukersaker består av Forbrukertvistutvalget – med forutgående mekling i Forbrukerrådet, en rekke frivillige bransjenemnder og enkelte offentlige klagenemnder. Dette tilbudet gjelder imidlertid bare for enkelte sektorer, og nemndene er i stor grad ulike både i organisering og i virke.

Formålet med lovforslaget er å etablere et rimelig utenrettslig klagebehandlingstilbud av god kvalitet

for tvister oppstått ved salgs- eller tjenesteavtaler mellom forbruker og næringsdrivende. Dette gjøres ved forslag til ny lov om klageorganer for forbrukersaker og endringer i ulike særlover som regulerer nemnder.

Forslaget til lov om klageorganer for forbrukersaker etablerer en offentlig godkjenningsordning for nemnder og meklingsorganer (klageorganer). De klageorganene som ønsker det, kan søke om godkjenning.

Forslaget inneholder generelle krav til klageorganene, herunder krav til upartiskhet, stiftelsesgrunnlag, saksområde, klageadgang, mottak av klage, gebyr, saksbehandlingsfrist, informasjonsplikter m.m. Det stilles også tilleggskrav til nemnder, som for eksempel krav til kompetanse, organisering og sammensetning, og krav til saksforberedelse og saksbehandling.

Direktivet inneholder også enkelte informasjonsplikter for næringsdrivende. Det skal blant annet gis informasjon til forbrukerne om klageorganene, og for næringsdrivende som driver netthandel, skal det også gis informasjon om og lenkes til den nettbaserte klageportalen. Det foreslås bestemmelser også om dette.

For å sikre et klagebehandlingstilbud for nær sagt alle typer varer og tjenester, foreslår departementet at Forbrukerrådet får i lovpålagt oppgave å tilby mekling mellom forbruker og næringsdrivende i forbrukertvister, med mindre tvisten kan behandles av annet klageorgan som oppfyller direktivets krav og som er innmeldt til EU-kommisjonens liste over klageorganer. Departementet foreslår en forskriftshjemmel for å kunne fastsette nærmere regler om meklingen, dens virkeområde og pålegg om meklingsgebyr.

Flere høringsinstanser, blant annet Næringslivets Hovedorganisasjon og Hovedorganisasjonen Virke, ga uttrykk for at det var ønskelig at også næringsdrivende skal kunne bringe tvister inn for Forbrukerrådet til mekling. Departementet vurderer det som positivt at næringslivet ønsker å bruke dette meklingstilbudet, og foreslår derfor at det åpnes for at også næringsdrivende kan bringe saker inn for Forbrukerrådet. De fleste avtalebaserte nemndene har i dag også mulighet til å åpne for klager fra næringsdrivende.

For nemnder som etter gjeldende rett er lovbaserte og regulert i lov eller forskrift, vil forslagene om endringer i spesiallovgivningen, som for eksempel pakkereiseloven og eiendomsmeulingsloven, i hovedsak medføre at de samme kravene og rettsvirkningene vil gjelde for disse nemndene.

Departementet foreslås som godkjenningsmyndighet. Dette innebærer at alle nemnder og meklingsorganer som skal oppfylle kravene, enten fordi de er pålagt det gjennom lov eller forskrift eller fordi de søker om godkjenning etter ny lov om klageorganer

for forbrukersaker, vil bli vurdert av departementet. Det foreslås også at departementet som godkjenningsmyndighet sørger for at godkjente klageorganer overholder kravene.

Departementet skal videre utarbeide en offentlig liste over utenrettslige klageorganer på forbrukerområdet som oppfyller direktivets krav, og blir ansvarlig for å melde listen inn til EU-kommisjonen, i praksis til EFTAs faste komité. Klageorganer som ikke følger opp kravene blir fjernet fra listen.

Den felleseuropeiske nettbaserte klageportalen for tvisteløsning over landegrensene i forbindelse med netthandel, reguleres av NTF-forordningen. Departementet foreslår at forordningen gjennomføres ved at det fastsettes at den gjelder som lov. EU-kommisjonen har ansvar for å etablere og drifte portalen. Medlemsstatene må sørge for å opprette et kontaktpunkt, med minst to personer, som kan bistå forbrukerne ved bruk av plattformen. Departementet foreslår at Forbruker Europa, som administrativt er en del av Forbrukerrådet, pålegges funksjonen som kontaktpunkt.

Som det fremgår ovenfor, vil direktivets krav om et heldekkende klagebehandlingstilbud bli gjennomført ved ny lov om klageorganer for forbrukersaker og endringer i spesiallovgivningen for ulike nemnder. I tillegg vil tilbudet bli ytterligere styrket ved et forslag til ny forbrukerklagelov, som regulerer Forbrukertvistutvalgets virksomhet. Denne endringen er ikke nødvendig for å gi et heldekkende klagebehandlingstilbud som oppfyller direktivets krav, men det legges likevel opp til at Forbrukertvistutvalget skal oppfylle alle kravene og føres opp på listen på linje med andre klageorganer. Dette forslaget var på høring i perioden 21. august 2015–21. oktober 2015, og skal etter planen legges fram for Stortinget våren 2016.

1.2 Bakgrunnen for lovforslaget

Proposisjonens kapittel 2 om bakgrunnen for lovforslaget omtaler det utenrettslige klagebehandlingstilbudet på forbrukerområdet i Norge.

Proposisjonen omtaler videre NOU 2010:11 Nemndsbehandling av forbrukertvister. Det offentlige utvalget som ble oppnevnt for å se på ulike sider ved det nasjonale utenrettslige klagebehandlingstilbudet, vil heretter bli omtalt som «utvalget».

Utredningen var på høring fra 2. februar 2011–2. mai 2011.

Enkelte av forslagene i utredningen følges opp i dette lovforslaget, mens andre sider av utredningens forslag ble behandlet i høringsnotat om forslag til ny lov om Forbrukertvistutvalget, som var på høring i perioden 21. august 2015–21. oktober 2015.

Proposisjonen omtaler også EU-rettsaktene og forholdet de har til norsk rett.

Proposisjonens punkt 2.4 omtaler forholdet til Forbrukertvistutvalget.

Forbrukerrådet er saksforberedende organ og mekler mellom partene i alle saker som skal behandles av Forbrukertvistutvalget.

I høringsnotat av 21. august 2015 er det foreslått en ny lov som skal regulere Forbrukertvistutvalget. I høringsnotatet foreslås det i stor grad å videreføre gjeldende rett. Det foreslås imidlertid enkelte endringer, blant annet at utvalget skal endre navn til Forbrukerklageutvalget, og at det lovfestes en maksimal saksbehandlingstid.

Lovforslagene i høringsnotatet og i denne proposisjonen innebærer at Forbrukerrådet og det nye Forbrukerklageutvalget reguleres av to forskjellige lover, henholdsvis i lov om Forbrukerklageutvalget og i lov om klageorganer for forbrukersaker. Det foreslås at Forbrukerrådet ikke lenger skal være saksforberedende organ, men et selvstendig klageorgan som, i likhet med Forbrukertvistutvalget, meldes inn for oppføring på EU-kommisjonens liste over klageorganer som oppfyller ATF-direktivet, jf. lov om klageorganer for forbrukersaker § 27. Forbrukerrådet skal imidlertid fortsatt mekle i forbrukersaker før de kan bringes inn for Forbrukertvistutvalget, jf. lov om klageorganer for forbrukersaker § 23 første ledd bokstav a og forslag til ny lov om Forbrukerklageutvalget § 1.

Videre foreslås det at saker av prinsipiell karakter kan behandles av Forbrukertvistutvalget selv om de er utenfor Forbrukertvistutvalgets ordinære saksområde.

Proposisjonens punkt 2.5 omtaler prosessen frem mot høring.

Barne-, likestillings- og inkluderingsdepartementet sendte EU-kommisjonens forslag til direktiv (COM 2011 793/2) og til forordning (COM 2011 794/2) på høring fra 5. desember 2011–5. februar 2012. Det ble gitt norsk innspill til en felles EFTA-uttalelse om forslagene, blant annet på bakgrunn av innspillene fra høringsrunden.

Direktivet i sin endelige utforming er i stor utstrekning i overensstemmelse med det som ble spilt inn i EFTA-uttalelsen.

Proposisjonens punkt 2.6 omtaler høringene.

Barne-, likestillings- og inkluderingsdepartementet sendte 8. oktober 2014 høringsnotat med forslag til ny lov om klageorganer for forbrukersaker på alminnelig høring.

1.3 Ny modell for et helhetlig klagebehandlings-tilbud

1.3.1 *Utgangspunktet for valg av modell og departementets forslag i høringsnotatet*

Departementet foreslår en modell der kravene til nemnder i stor grad harmoniseres, dels ved en god-

kjenningsordning for de avtalebaserte nemndene, dels ved endring av lover og forskrifter som regulerer øvrige nemnder. For å sikre et heldekkende tilbud tilføres ressurser til Forbrukerrådet som pålegges oppgaven med å mekle i alle saker der det ikke finnes noe annet innmeldt klageorgan. Nedenfor blir det redegjort for bakgrunnen for valg av denne modellen.

Loven som regulerer Forbrukertvistutvalget ble sendt på høring med frist 21. oktober 2015. Denne loven henger nært sammen med ny lov om klageorganer for forbrukersaker. Det er foreslått en ny lov som avløser lov 28. april 1978 (forbrukertvistloven) som skal fylle kravene i direktivet og forordning. Det er også foreslått en åpning for behandling av prinsipielle saker som er meklet i Forbrukerrådet.

Det er et viktig forbrukerpolitisk mål å gi forbrukerne tilgang til god og effektiv klagebehandling. Forbrukertvister handler ofte om mindre beløp, som gjør domstolsbehandling til et dyrt og uforholdsmessig ressurskrevende alternativ.

Dette har resultert i at det på flere områder er etablert systemer utenfor det ordinære rettsapparatet, som for eksempel nemndsløsninger som Pakkereisenemnda, Finansklagenemndene, Eiendomsmeklingsnemnda, som alle avsier rådgivende uttalelser. Offentlige tilbud som Husleietvistutvalget og Forbrukertvistutvalget regnes også som en del av det utenrettslige tilbudet, men som til forskjell fra nemndene fatter vedtak som har bindende virkning som dom. Forbrukertvistutvalget behandler saker som først har vært meklet i Forbrukerrådet. Dette er alle lavterskeltilbud som er kostnadsfritt eller rimelig for forbruker, og som normalt behandler saker etter skriftlige prosedyrer.

Det nasjonale utenrettslige tilbudet var gjenstand for evaluering av et offentlig utvalg, som avga sin utredning gjennom NOU 2010:11 Nemndsbehandling av forbrukertvister. Utvalget mente at tilbudet i hovedsak fungerte godt, og viste til at etterlevelsen av uttalelser og vedtak jevnt over var høy. Samtidig ble det pekt på ulike forhold som kunne forbedres. Utvalget foreslo en ny lov med blant annet standardiserte krav til nemndene og en offentlig godkjenningsordning for disse.

EU vedtok i 2013 rettsakter om alternativ tvisteløsning og nettbasert klageportal for forbrukertvister knyttet til saker oppstått ved netthandel over landegrensene. Disse er beskrevet i proposisjonen punkt 2.3. For å tilfredsstille direktivets krav om et klagebehandlingstilbud for så godt som alle forbrukersaker er det behov for å utvide dagens tilbud. En rekke fagområder faller i dag utenfor det etablerte tilbudet med bransjenemnder og Forbrukertvistutvalget. Dette er hovedsakelig innenfor tjenestområdet, og gjelder blant annet taxi, reiseliv, helse og velvære,

alternativ behandling, kulturbegivenheter og veterinærtjenester.

Arbeidet med gjennomføring av EU-rettsaktene og oppfølging av NOU 2010:11 startet våren 2013. Kort tid etter vedtakelse av rettsaktene innhentet departementet selvevalueringer fra Forbrukertvistutvalget og nemndene for å kartlegge i hvor stor grad disse oppfyller kravene i direktivet. I forbindelse med valg av modell innhentet departementet også annen nødvendig oppdatert informasjon som underlag; blant annet om utviklingen av Forbrukerrådets meklingsstilbud. Informasjonen viser at Forbrukerrådets meklingsstilbud har gått gjennom en betydelig positiv endring i de senere år, både med tanke på effektivitet og kvalitet.

Denne informasjonen, utvalgets forslag i NOU 2010:11, høringsuttalelser og rettsaktene, har sammen med noen grunnleggende rammer dannet utgangspunktet for beslutning om valg av modell. Følgende rammer er lagt til grunn for valget av modell:

- Det skal etableres et heldekkende klagebehandlingstilbud av god kvalitet for forbrukersaker.
- Klagebehandlingstilbudet skal være kostnadsfritt eller rimelig, og til beste for forbrukere og næringsdrivende.
- Tilbudet skal oppfylle kravene i EU-rettsaktene om klagebehandling av forbrukersaker.
- EU-rettsaktene skal gjennomføres rettidig.
- Tilbudet skal bygge på de gode eksisterende løsningene med avtalebaserte nemnder og stimulere til etablering av nye nemnder.
- Det skal legges opp til harmonisering av kravene til nemnder og andre klageorganer i den grad det følger av direktiv og forordning, samtidig som det også gis nødvendig fleksibilitet.
- Tilbudet skal utnytte Forbrukerrådets erfaring og kompetanse på meklings mellom forbruker og næringsdrivende.
- Det skal legges til rette for en best mulig utnyttelse av ressursene.

Gitt premissene ble alternativet for å sikre full dekning å etablere et offentlig finansiert tilbud om meklings, som er langt mindre ressurskrevende enn nemndsbehandling. Ved vurdering av hvem som skulle forestå en slik meklings, ble forslaget i NOU 2010:11 om å legge meklings til Forbrukertvistutvalget vurdert. I lys av at Forbrukerrådet har lang erfaring med meklings, og at det kan vises til gode meklingsresultater, så departementet det imidlertid som mest hensiktsmessig å legge denne oppgaven til Forbrukerrådet. Det vil være en utvidelse av den meklings som Forbrukerrådet gjør i dag i saker som faller inn under forbrukertvistloven. Det ble også lagt

vekt på at brukerne er fornøyd med meklings. For en omtale av krav til nøytralitet i meklings, se proposisjonen punkt 3.2.2.

Tilbudet om meklings vil ikke kunne sammenlignes med behandling i nemnd, hvor saken underlegges behandling av et kollegialt organ, med en uttalelse eller et vedtak som resultat. Departementet legger samtidig til grunn at et tilbud hvor partene får et vedtak ofte kan være det beste alternativet for forbruker. Det er derfor ønskelig med en fortsatt utvikling av klagenemnder på ulike saksområder. I den grad nye nemnder på forbrukerområdet etableres, eller gjeldende nemnder utvider sine virkeområder, vil det resultere i et bedre tilbud for partene og færre saker til meklings i Forbrukerrådet.

Det er hensiktsmessig og ønskelig at næringsdrivende er aktivt involvert i utviklingen og driften av klagebehandlingstilbudet på egne områder. Næringsdrivende kan gjennom deltakelse i klageordninger få incitamenter til å forbedre sine produkter og håndtering av reklamasjoner fra kunder, slik at tvister unngås. Forbrukerklagenes representerer verdifull informasjon om svakheter ved produkter, uriktige påstander i markedsføring, urimelige avtalevilkår, useriøse næringsdrivende, og kan bidra til å sanere usunne forhold i markeder. Etablering av en minimumsløsning, fremfor et heldekkende offentlig finansiert nemndstilbud, kan stimulere næringsaktører til å initiere særskilte og bedre tilbud innen egne sektorer.

Det kan også anføres at meklings fungerer best med «ris bak speilet», i form av mulig behandling i Forbrukertvistutvalget eller nemnd og presedenser satt i Forbrukertvistutvalget/nemnd. I høringsnotatet om ny forbrukertvistlov er det derfor foreslått en åpning for at Forbrukertvistutvalget kan motta og behandle prinsipielle saker utenfor sitt kjerneområde, etter at sakene først er meklet i Forbrukerrådet.

På bakgrunn av vurderingen som er beskrevet ovenfor, ble modell valgt og nødvendige ressurser lagt inn i statsbudsjettet.

Endringene som følger av ny lov om klageorgan for forbrukersaker og endringer i sektorlovgivningen vil sammen med andre varslede endringer (loven om Forbrukertvistutvalget og regelverk for andre lovpålagte nemnder) føre til store endringer i det totale tilbudet om tvisteløsning på forbrukerområdet.

1.3.2 Høringsinstansenes syn og departementets vurdering

1.3.2.1 GENERELT OM FORSLAGET OG VALG AV MODELL

Høringsinstansenes syn

Advokatforeningen, Finanstilsynet, Forbrukerrådet, Forbrukertvistutvalget, Forbruker Europa, Kongelig Norsk Automobilklub, Norges Automobil-For-

bund, Post- og teletilsynet (nå Nkom) og Justis- og beredskapsdepartementet er generelt positive til forslaget til valg av modell, til regulering av de frivillige nemndene og til en felles enhetlig lovgivning for klageorganene på forbrukerområdet.

Næringslivets Hovedorganisasjon mener det er viktig å bevare og stimulere til videreutvikling av det frivillige nemndsystemet i Norge, som et viktig supplement til det offentlig finansierte utenrettslige tvisteløsningstilbudet i forbrukersaker.

Næringslivets Hovedorganisasjon er enig med departementet i at det er behov for å styrke dagens norske system for utenrettslig tvisteløsning for å kunne oppfylle EØS-forpliktelser som følger av ATF-direktivet og NTF-forordningen, og uttaler: «NHO er av den oppfatning at dagens eksisterende tvisteløsningsorganer i stor grad tilfredsstiller de kvalitetskrav som følger av direktivet. Den største utfordringen ved gjennomføringen av direktivet i norsk rett er kravet om et klagebehandlingstilbud for så godt som alle forbrukersaker.»

Forbrukerombudet fremhever i sin uttalelse at det er viktig at forbrukerne gis adgang til god og effektiv utenrettslig klagebehandling, både av hensyn til den enkelte forbruker og for at markedene skal fungere best mulig, og for å avlaste domstolene.

Forbrukerombudet foreslår en annen organisering av klagebehandlingstilbudet. Ombudet mener at et meklingsstilbud ikke gir forbrukerne et godt nok tilbud, og at det i stedet bør etableres et helhetlig system ved å bygge ut Forbrukertvistutvalget til en ny «forbrukerklagenemnd». Det vises til at flere av dagens nemnder kan videreføres som avdelinger under nemnda og at det bygges opp en avdeling for «restsaker». Ombudet mener videre at nemnda bør avsi rettskraftige avgjørelser. Forbrukerombudet tar også opp forholdet mellom preventiv og reparativ virksomhet.

Departementets vurdering

Departementet ser det som positivt at sentrale aktører som blir berørt av forslaget i store trekk er positive til det som nå foreslås. Som Næringslivets Hovedorganisasjon uttaler, er de frivillige nemnder en viktig del av tilbudet. I valg av modell har det, som beskrevet under proposisjonen punkt 3.1, vært et premiss at man ønsker å legge til rette for flere nemnder der det er hensiktsmessig ut fra aktørene i bransjen og forekomsten av tvister. Rapportering og statistikk fra Forbrukerrådets meklings rolle vil, sammen med innspill fra næringslivet, gi gode indikasjoner på hvor det kan være aktuelt med nye bransjenemnder.

Når det gjelder Forbrukerombudets uttalelser med ønske om et heldekkende Forbrukertvistutvalg/Forbrukerklagenemnd, vises det til redegjørelsen

under proposisjonen punkt 3.1, der de ulike premisene for valget av modell er beskrevet.

1.3.2.2 OM FORBRUKERRÅDET SOM MEKLINGS-ORGAN

Høringsinstansenes syn

Høringsinstansene er i all hovedsak positive til at det gis et utvidet klage tilbud til forbrukerne. Enkelte aktører er derimot kritiske til den modellen som ble valgt med Forbrukerrådet som meklingsinstans.

Innvendingene mot forslaget er hovedsakelig at Forbrukerrådets ulike roller vanskeliggjør nøytralitet til partene ved meklingsrollen. Det vises blant annet til forslaget i NOU 2010:11 om å flytte meklingsrollen fra Forbrukerrådet til Forbrukertvistutvalget, og at dette forslaget fikk støtte i høringen. I NOU 2010:11 var et av argumentene for dette at Forbrukerrådet kan oppfattes som «forbrukers advokat». Næringslivets Hovedorganisasjon skriver om dette at:

«En forutsetning for et velfungerende meklingsinstitutt er at aktørene har den fulle tillitt til at meklingsrollen opptrer som nøytral part og er helt uavhengig av særinteresser. En slik forutsetning vil etter vår oppfatning ikke være mulig å oppfylle med Forbrukerrådet som mekler i disse sakene [...]».

Enkelte av instansene mener at det i stedet bør bygges opp et nytt meklingsorgan, og viser til at midlene som er bevilget til utvidelse av Forbrukerrådets meklingsstilbud fra 2015 bør kunne benyttes til dette.

Advokatforeningen er skeptisk til at Forbrukerrådet skal opptre som meklingsorgan i forbrukersaker som ikke kan behandles av annet klageorgan. Begrunnelse for dette er todelt. Etter Advokatforeningens oppfatning er Forbrukerrådet ikke et nøytralt organ. Samtidig påpeker foreningen at næringsdrivende ikke har klageadgang til Forbrukerrådet.

Departementets vurdering

Departementet er enig i at nøytralitet, og partenes tillitt til meklingsorganet, er avgjørende for at tilbudet skal tas i bruk og fungere godt.

Departementet ser at det kan stilles spørsmål ved Forbrukerrådets to roller som henholdsvis interesseorganisasjon (pådriver for forbrukerinteressene) og nøytral mekler mellom forbruker og næringsdrivende.

Forbrukerrådets meklings rolle er i dag regulert, blant annet med krav om nøytralitet. Forbrukerrådet skal i sin utvidede meklingsrolle oppfylle alle kravene som vil gjelde for alle meklingsorganer som kan godkjennes og innmeldes etter forslaget til ny lov, jf. punkt 9 og 10. Kravene er omfattende, og skal blant annet sikre god kvalitet ved klagebehandlingen og gjennomsiktighet i organenes organisasjon og virke. Ut over dette er det foreslått en forskriftshjemmel for å

kunne regulere Forbrukerrådets mekling ytterligere. Se om meklingsrollen også i proposisjonens punkt 6.1.7 og 7.

Forbrukerrådet har videre høy bevissthet om nøytralitet i rollen som forvaltningsorgan, og informerer partene om dette. Det fremgår slik på rådets nettsider:

«Forbrukerrådet er pålagt å opptre som megler i saken, og fungerer ikke som advokat eller partsrepresentant for forbrukeren under saksbehandlingen. Alle tvister behandles nøytralt og på grunnlag av gjeldende lover og regler.»

Undersøkelser tyder på at dagens meklingssystem fungerer effektivt og at brukerne har tillit til ordningen.

Til innvendingene mot Forbrukerrådets mekling knyttet til at næringsdrivende ikke har tilgang til dette tilbudet, vil departementet bemerke at det anses som positivt at også næringsdrivende ønsker å benytte tilbudet. Departementet foreslår derfor at næringsdrivende også skal kunne bringe en sak til mekling hos Forbrukerrådet. Se nærmere om dette under proposisjonen punkt 9.5.2.

Som det er gjort rede for i proposisjonen punkt 3.1 om departementets vurdering om valg av modell, er det også lagt stor vekt på å etablere en effektiv ordning for forbruker og næringsdrivende. Det eksisterende systemet for mekling av forbrukersaker i Forbrukerrådet er vesentlig forbedret i etterkant av utredningen i NOU 2010:11.

Departementet viser til det pågående arbeidet med å vurdere det forbrukerpolitiske virkemiddelapparatet hvor roller, oppgaver og organisering vurderes nærmere. Både av hensyn til implementeringsfrister og av hensyn til effektiv ressursbruk, har departementet kommet til at det er hensiktsmessig å legge meklingsoppgaven til Forbrukerrådet på dette tidspunkt.

1.3.2.3 OM PROSESSEN

Høringsinstansenes syn

Både Hovedorganisasjonen Virke og Næringslivets Hovedorganisasjon ga uttrykk for at det er uheldig at forslag til ny lov om klageorganer for forbrukersaker sendes på høring, mens det på et senere tidspunkt er planlagt en høring om ny lov om Forbrukertvistutvalget.

Departementets vurdering

Departementet ser at det kan være vanskelig å danne seg et fullstendig bilde av det totale tvisteløsningstilbudet når ikke alle forslag til lovendringer sendes på høring samtidig. Departementet har prioritert arbeidet med ny lov om klageorganer for forbrukersaker, som inkluderer ny godkjenningsordning.

Prioriteringen er gjort av hensyn til at det etter at loven er vedtatt, blir rimelig tid for gjennomføring av de formelle prosesser både hos klageorganene og fra myndighetenes side i forbindelse med søknad om og behandling av godkjenning og innmelding til EU-kommisjonen. Til dette kommer blant annet at klageorganer som ønsker å søke om godkjenning må sørge for at vedtekter er i henhold til lovens krav.

I forslaget til ny forbrukertvistlov er det i stor grad lagt opp til de samme kravene som gjelder for klageorganer som søker om godkjenning. Ut over dette foreslås enkelte tilleggskrav og reguleringer, som det er naturlig å ha for et organ som har en mer formell prosedyre og treffer vedtak som kan bli retts- og tvangskraftige. Det elementet i forslaget til ny forbrukertvistlov som har størst betydning for totalbildet, er forslaget om at prinsipielle forbrukersaker kan bringes inn for Forbrukertvistutvalget selv om sakene ligger utenfor Forbrukertvistutvalgets «ordinære» virkeområde.

Når det gjelder merknadene om budsjettprosessen, viser departementet til redegjørelsen for avveiningene som er foretatt i prosessen under proposisjonen punkt 3.1 og 3.2.

Proposisjonenes kapittel 4 omtaler utenrettslige klagebehandlingsordninger i andre nordiske land.

1.4 Virkeområde

1.4.1 Innledning

Direktivets virkeområde følger av artikkel 2. Etter artikkel 2 nr. 1 får direktivet anvendelse på utenrettslige klagebehandlingsprosedyrer for nasjonale og tverrnasjonale tvister om avtaleforpliktelser «som følger av salgssavtaler eller tjenesteavtaler mellom en næringsdrivende etablert i Unionen og en forbruker bosatt i Unionen». Det vil si forpliktelser som følge av avtaler om kjøp av vare eller tjeneste, mellom en næringsdrivende som er etablert i EØS-området, og en forbruker som er bosatt i EØS-området. Direktivet regulerer videre utenrettslige klageorganer som enten «foreslår eller pålegger en løsning eller bringer partene sammen med sikte på å oppnå en minnelig løsning».

Etter departementets vurdering gjelder dette i utgangspunktet alle utenrettslige klageorganer som gir rådgivende eller bindende vedtak (nemnder), eller som tilbyr mekling (meklingsorganer), i tvister mellom næringsdrivende og forbruker som har inngått en salgs- eller en tjenesteavtale.

Forslaget til ny lov om klageorganer for forbrukersaker § 1 regulerer lovens virkeområde: «Loven gjelder klageorganer som behandler forbrukersaker, og som søker om godkjenning eller som er godkjent i medhold av denne loven». Bestemmelsen må ses i sammenheng med definisjonene i § 2, som er omhandlet i proposisjonens punkt 6. I lovens § 1

første ledd annet punktum slås det fast at loven også gjelder Forbrukerrådet, med mindre annet er bestemt i eller i medhold av loven.

1.4.2 Geografisk virkeområde

Ifølge lov om Svalbard og lov om Jan Mayen §§ 1 og 2 gjelder norsk privatrett, strafferett og den norske lovgivningen om rettspleien på disse områdene, med mindre annet er fastsatt. Det må fastsettes særskilt hvis andre lovbestemmelser skal gjelde for Svalbard og Jan Mayen.

I høringsnotatet av 8. oktober 2014 foreslo departementet at loven skal gjelde for Svalbard og Jan Mayen i den utstrekning Kongen bestemmer, og at Kongen kan gjøre unntak fra loven og fastsette slike særlige regler som de stedlige forholdene tilsier.

1.4.3 Saklig virkeområde

1.4.3.1 PARTENE

I høringsnotatet av 8. oktober 2014 ble det foreslått at loven skulle gjelde i «forbrukersaker», det vil si saker mellom næringsdrivende og forbruker. Departementet foreslo en definisjon av begrepet «forbruker» i § 3 bokstav a. For klageorganer som skal godkjennes, krever direktivet at klageorganet behandler nasjonale og tverrnasjonale tvister innenfor EØS-området, jf. artikkel 5 nr. 1.

Forbruker Europa bistår forbrukere i forbindelse med tvister oppstått ved handel over landegrenser og vil også kunne bistå ved språkproblemer. Engelsk vil i mange tilfeller fungere som et slags «lingua franca» både for næringsdrivende, forbrukere og klageorganer.

Direktivet omfatter ikke tvister mellom næringsdrivende, jf. artikkel 2 nr. 2 bokstav d.

Departementets forslag stiller ikke krav til at klageorganene må behandle tvister mellom næringsdrivende. Dette stenger riktignok ikke for at det enkelte klageorgan kan vedta at det også skal behandle tvister mellom næringsdrivende.

Departementets lovforslag hindrer ikke det enkelte klageorgan i å bestemme at også klager fra næringsdrivende skal behandles.

Flere høringsinstanser, blant annet Hovedorganisasjonen Virke og Næringslivets Hovedorganisasjon ga uttrykk for at det var ønskelig at også næringsdrivende skal kunne bringe tvister inn for Forbrukerrådet til mekling. Departementet vurderer det som positivt at næringslivet ønsker å bruke dette meklingstilbudet, og har kommet til at det åpnes for at også næringsdrivende kan bringe saker inn for Forbrukerrådet. Se nærmere om dette i proposisjonen punkt 9.5.2.

1.4.3.2 SAKLIG VIRKEOMRÅDE – TVISTER OM VARER OG TJENESTER

Ifølge direktivet dekker «tjenesteavtale» enhver avtale, bortsett fra en salgsavtale der den næringsdrivende yter eller påtar seg å yte en tjeneste til forbrukeren og forbrukeren betaler eller påtar seg å betale, jf. artikkel 4 nr. 1 bokstav d. I høringsnotatet mente departementet at også avtaler mellom næringsdrivende og forbruker om boligoppføring og leie av bolig omfattes.

Leie av bolig

Direktivet omfatter alle tjenesteavtaler mellom næringsdrivende og forbruker, som det ikke er gjort unntak for i artikkel 2 nr. 2.

I høringsnotatet av 8. oktober 2014 ble det gitt uttrykk for at dette som et utgangspunkt innebærer at også avtaler mellom næringsdrivende og forbruker om boligoppføring og leie av bolig omfattes.

Helsetjenester som tilbys av helsepersonell til pasienter

Direktivet

Helsetjenester faller utenfor direktivets virkeområde, jf. artikkel 2 nr. 2 bokstav h. Med helsetjenester menes tjenester som tilbys av autorisert helsepersonell til pasienter for å vurdere, bevare eller gjenopprette deres helsetilstand, herunder levering av legemidler og medisinsk utstyr.

Departementet tolket unntaket slik at alternative behandlingstilbud omfattes av direktivets virkeområde.

Departementets vurdering

Departementets forslag er i tråd med direktivet.

For å klargjøre at disse tjenestene ikke omfattes av loven, foreslås dette presisert i loven.

Offentlige tilbydere av videregående eller høyere utdanning

Direktivet

Offentlige tilbydere av videregående eller høyere utdanning faller utenfor direktivets virkeområde, jf. artikkel 2 nr. 2 bokstav i.

Det er en rekke private tilbud om høyere utdanning og fagskoler som faller inn under direktivets virkeområde.

Departementets vurdering

Departementets forslag er i tråd med direktivet. Departementet presiserer at unntaket kun gjelder offentlige fagskoler som fullfinansieres av fylkeskommuner eller departementene. Private fagskoler

som mottar delvis finansiering av det offentlige, skal omfattes av loven.

For å klargjøre at offentlige tilbydere av videregående eller høyere utdanning ikke omfattes av loven, foreslår departementet at dette presiseres i loven.

Se forslag til ny lov § 1 tredje ledd bokstav b.

Ikke-økonomiske tjenester av allmenn interesse

Direktivet

Ikke-økonomiske tjenester av allmenn interesse faller utenfor direktivets virkeområde, jf. artikkel 2 nr. 2 bokstav c. Ikke-økonomiske tjenester er tjenester som ikke har et økonomisk formål, og som utføres av staten eller på vegne av staten uten godtgjørelse.

Departementets forslag i høringsnotatet og høringsinstansenes syn

I høringsnotatet av 8. oktober 2014 sammenfattet departementet et notat av 22. februar 2008 om tjenstedirektivet – grensen mellom tjenester av allmenn økonomisk betydning og ikke-økonomiske tjenester av allmenn betydning.

Kunnskapsdepartementet uttaler at det bør fremgå klarere om «ikke-økonomiske tjenester av allmenn interesse» faller utenfor virkeområdet til lovforslaget.

Forbrukerrådet bemerker at kompleksiteten i å fastsette hvilke tjenester som faller inn under begrepet «ikke økonomiske tjenester av allmenn interesse», kan tilsi at det er hensiktsmessig å klargjøre dette noe mer i det videre lovarbeidet.

Departementets vurdering

Departementet er enig med Kunnskapsdepartementet i at forbrukerklager kun skal omfattes av lovforslaget dersom tjenesten faller inn under direktivets virkeområde.

For å klargjøre at ikke-økonomiske tjenester av allmenn interesse ikke omfattes av loven, foreslås dette presisert i loven.

Se forslag til ny lov § 1 tredje ledd bokstav c.

Særlig om barnehager

Departementet vil presisere at selv om barnehager ikke faller inn under direktivet og lovens virkeområde, kan forbrukere få behandlet klager på barnehager av andre organer.

Særlig om skoler

Offentlige grunnskoler vil være en «ikke-økonomisk tjeneste av allmenn interesse» siden det ikke kreves betaling.

Etter departementets vurdering vil også private grunnskoler som er godkjent etter friskoleloven,

være omfattet av begrepet «ikke-økonomisk tjeneste av allmenn interesse», og dermed unntatt fra lovens virkeområde.

Private grunnskoler som er godkjent etter opplæringsloven § 2-12, er imidlertid ikke underlagt de samme strenge økonomiske reguleringene som private grunnskoler godkjent etter privatskoleloven. Departementet vurderer at disse ikke omfattes av unntaket for ikke-økonomiske tjenester av allmenn betydning. Avtaler med slike skoler vil dermed omfattes av forslaget til ny lov om klageorganer for forbrukersaker.

Vann- og avløpstjenester

Departementets vurdering

Departementet foreslår at dagens klagebehandling videreføres for levering av vann i forslag til ny lov om klageorganer for forbrukersaker.

Proposisjonens kapittel 6 omtaler definisjoner i direktivet.

1.5 Forbrukerrådets mekling

1.5.1 Direktivets krav om heldekkende klagebehandlingstilbud

Direktivet stiller krav om at det skal finnes et heldekkende klagebehandlingstilbud for forbruker, jf. artikkel 5 punkt 1. Ifølge direktivet er tilbud om mekling mellom partene en minimumsløsning for å oppfylle direktivets krav om et heldekkende klagebehandlingstilbud, jf. artikkel 2 punkt 1.

Direktivet stiller enkelte krav som klageorganene må oppfylle for å bli del av klagebehandlingstilbudet. Det gjelder for eksempel krav til organisering, kvalitet og kompetanse.

1.5.2 Departementets vurdering

Departementet opprettholder forslaget i høringsnotatet om at Forbrukerrådet skal tilby mekling i forbrukersaker som ikke dekkes av et annet innmeldt klageorgan. Det vil si at Forbrukerrådets meklingstilbud utvides til også å dekke nye saksområder.

Departementet oppfordrer bransjen og forbrukersiden til selv å ta ansvar for forbrukerklager på sine områder.

1.5.2.1 SÆRLIG OM KRAV SOM STILLES TIL FORBRUKERRÅDETS MEKLINGSTILBUD

Etter departementets forslag skal lovens rammer for meklingen gjelde likt for Forbrukerrådets mekling og eventuelt andre organer som skal meldes inn som meklingsorgan etter § 27.

Departementet opprettholder også forslaget i høringsnotatet om en forskriftshjemmel for at departementet skal kunne regulere meklingen i Forbruker-

rådet nærmere, og forslaget om en forskriftshjemmel for å kunne innføre gebyr for meklingen i Forbrukerrådet.

Departementet foreslår imidlertid at hjemmelen for å kunne innføre gebyr ikke begrenses til næringsdrivende, slik den, ble foreslått i høringsnotatet, men at departementet også skal kunne innføre gebyr fra forbrukere som benytter seg av Forbrukerrådets meklingsstilbud. Ifølge direktivet kan klageorganene kreve et «symbolsk gebyr» fra forbruker, jf. artikkel 8 bokstav c, jf. punkt 9.7.

Departementet foreslår ikke bruk av hjemmelen for gebyr i forbindelse med lovforslaget, men vil vurdere behovet for dette, og en hensiktsmessig innretning, ut ifra hvordan meklingsstilbudet utvikler seg og anvendes av partene. Forbrukerrådets meklingsstilbud vil dermed inntil videre være kostnadsfritt for både næringsdrivende og forbrukere.

1.5.2.2 SÆRLIG OM FORHOLDET TIL FORBRUKERTVISTLOVEN

Departementet ønsker å opprettholde dagens tilbud etter forbrukertvistloven, og forslaget her endrer ikke på dette. Dersom klageorganer med overlappende virkeområde med Forbrukertvistutvalget etter forbrukertvistloven § 1 blir innmeldt, vil disse sakene fortsatt kunne behandles i begge tilbudene.

Forbrukerrådet skal etter forslaget fortsatt mekle i saker som faller innenfor Forbrukertvistutvalgets saksområde. Etter forslaget skal Forbrukerrådet imidlertid også mekle i saker som ligger utenfor Forbrukertvistutvalgets saksområde og saksområdene til innmeldte klageorganer.

Ettersom Forbrukerrådets meklingsfunksjon foreslås utvidet til å gjelde flere saksområder, er det et særskilt spørsmål om Forbrukertvistutvalgets virkeområde også skal utvides. Dette må eventuelt reguleres i forbrukertvistloven.

1.5.2.3 SÆRLIG OM SAKER SOM FALLER UTENFOR FORBRUKERRÅDETS SAKSOMRÅDE

Forbrukerrådets vurdering og avgjørelse om en sak faller utenfor virkeområdet, og ikke skal mekles, bør være endelig. Departementet foreslår derfor at Forbrukerrådets avgjørelse om en sak faller utenfor virkeområdet, ikke skal kunne påklages. En slik avgjørelse er ikke å anse som en avvisning etter direktivets uttømmende opplisting av avvisningsgrunner, og det vil ikke fattes noe vedtak. Årsaken til at en tvist faller utenfor Forbrukerrådets saksområde kan være at saken faller utenfor direktivets virkeområde.

1.5.2.4 SÆRLIG OM FORBRUKER EUROPAS ROLLE

Departementet foreslår at Forbrukerrådet ved Forbruker Europa skal ivareta bistandsplikten som følger av direktivets artikkel 14. Plikten innebærer å bistå forbrukere i å finne frem til relevant klageorgan ved tvist oppstått i forbindelse med vare- eller tjenstekontrakt med næringsdrivende i annet EØS-land.

Se forslag til ny lov §§ 23–25.

1.6 Godkjenningsordningen

1.6.1 Vedkommende myndighet og kontaktpunkt

1.6.1.1 DIREKTIVET

Ifølge direktivet skal medlemsstatene utpeke én eller flere vedkommende myndigheter, jf. artikkel 18 nr. 1.

Vedkommende myndigheter skal vurdere om klageorganene som søker offentlig godkjenning, oppfyller direktivets minimumskrav og eventuelle supplerende krav etter nasjonal rett, jf. artikkel 19 og 20. Grunnlaget for vurderingen er informasjon fra klageorganene som søker om godkjenning.

Vedkommende myndigheter skal melde inn (notifisere) til EU-kommisjonen en liste over kvalifiserte klageorganer på forbrukerområdet. Endringer i listen skal meddeles EU-kommisjonen fortløpende, jf. artikkel 20 nr. 2. Dersom medlemsstaten peker ut mer enn én vedkommende myndighet, skal en av disse oppnevnes som felles kontaktpunkt, jf. artikkel 18 nr. 1.

En liste over innmeldte klageorganer skal gjøres tilgjengelig på vedkommende myndigheters nettside via en lenke til EU-kommisjonens nettside. EU-kommisjonens nettside gir oversikt over alle klageorganer i EØS-området som oppfyller direktivets krav. Vedkommende myndigheter skal gjøre listen offentlig tilgjengelig på et varig medium. Se artikkel 20 nr. 5, jf. nr. 4.

Vedkommende myndighet skal også kontakte godkjente klageorganer som ikke lenger oppfyller kravene etter direktivet og nasjonale bestemmelser.

Vedkommende myndighet skal underrette klageorganet om hvilke krav det ikke oppfyller, og gi klageorganet en frist på tre måneder til å rette forholdet. Vedkommende myndighet skal trekke godkjenningen tilbake dersom klageorganet ikke innen denne fristen gjør nødvendige endringer for å oppfylle kravene. Den nasjonale listen over innmeldte klageorganer skal deretter ajourføres uten unødig opphold, og relevante opplysninger skal oversendes EU-kommisjonen. Se artikkel 20 nr. 2 fjerde ledd.

Ifølge direktivet skal vedkommende myndighet, eller kontaktpunktet, senest 9. juli 2018, og deretter hvert fjerde år, offentliggjøre en rapport om de innmeldte klageorganenes utvikling og virkeområde, jf.

artikkel 20 nr. 6. Rapporten skal også sendes til EU-kommisjonen.

1.6.1.2 DEPARTEMENTETS VURDERING

Etter en nærmere vurdering foreslås det at oppgavene som direktivet legger til «vedkommende myndighet» legges til departementet direkte.

Dette innebærer at søknader om godkjenning etter loven skal rettes til og behandles av Barne- og likestillingsdepartementet, dersom ikke annet er bestemt.

Departementet skal videre kontakte godkjente klageorganer som ikke lenger oppfyller kravene etter loven, og tilbakekalle godkjenningen dersom klageorganet ikke innen gitt frist har gjort nødvendige endringer for å oppfylle kravene.

Både avtalebaserte og lovpålagte klageorganer skal kunne meldes inn til EFTA-statenes faste komité for oppføring på EU-kommisjonens liste over klageorganer som fyller direktivets krav. Myndighetene som er ansvarlige for reguleringen av lovpålagte nemnder, skal sørge for at regelverket er i samsvar med direktivets minimumskrav og at klageorganene følger kravene.

Departementet vil, som foreslått i høringen, legge opp til at også rollen som kontaktpunkt legges til Barne- og likestillingsdepartementet.

Departementets oppgaver som «vedkommende myndighet» følger av forslag til ny lov §§ 3, 10 og 27.

1.6.2 *Søknad om godkjenning*

1.6.2.1 DIREKTIVET

Ifølge direktivet skal vedkommende myndighet vurdere om klageorganer som søker godkjenning, faller inn under direktivets virkeområde, og om disse oppfyller kravene etter direktivets kapittel 2 og de nasjonale gjennomføringsbestemmelsene, jf. artikkel 20 nr. 1. Myndighetene skal også vurdere nasjonale bestemmelser som går utover direktivets krav.

1.6.2.2 DEPARTEMENTETS VURDERING

Departementet opprettholder forslaget i høringsnotatet om at klageorganene som søker om godkjenning må legge frem for godkjenningsmyndigheten dokumentasjon på at organet oppfyller vilkårene som følger av loven. Departementet mener det vil være hensiktsmessig å kunne gi nærmere regler om i hvilken form opplysningene skal kunne gis, herunder krav til skriftlighet.

Når det gjelder hvilke krav som skal gjelde for lovpålagte nemnder, vil dette reguleres ulikt, men slik at direktivets minstekrav må oppfylles.

Se forslag til ny lov § 3 første og annet ledd.

1.6.3 *Overgang til ny godkjenningsordning*

1.6.3.1 DEPARTEMENTETS VURDERING

Departementet har det syn at flere parallelle offentlige godkjenningsordninger for klageorganer bør unngås, og at det derfor bør etableres overgangsordninger mellom godkjenningen som allerede er gitt, og ny offentlig godkjenning.

Det foreslås at departementet kan gi nærmere overgangsregler.

Se forslag til ny lov § 29 annet ledd.

1.6.4 *Rapporterings- og opplysningsplikt for godkjente klageorganer*

1.6.4.1 DIREKTIVET

Ifølge direktivet skal klageorganene uten unødig opphold opplyse vedkommende myndighet om eventuelle endringer som oppstår i de forhold som det skal informeres om etter artikkel 19 nr. 1, jf. nr. 1 annet ledd (meldeplikt).

Direktivet pålegger ikke klageorganene rapporteringsplikt ved forespørsel fra myndighetene.

1.6.4.2 DEPARTEMENTETS VURDERING

Departementets forslag er i tråd med direktivet. Departementet mener at en slik plikt bør fremgå direkte av loven, og ikke i forskrift. Plikten påhviler klageorganer som er godkjent.

Departementet opprettholder også forslaget i høringsnotatet om rapporteringsplikt ved forespørsel fra departementet, og at klageorganet «til enhver tid» plikter å gi informasjon.

Se forslag til ny lov § 9.

1.6.5 *Sanksjon mot klageorganer som ikke lenger oppfyller kravene*

1.6.5.1 DIREKTIVET

Direktivets artikkel 20 nr. 2 tredje ledd regulerer de tilfeller et klageorgan ikke lenger oppfyller kravene etter direktivets kapittel 2, de nasjonale bestemmelser som gjennomfører disse, eller nasjonale bestemmelser som går lenger enn kravene i direktivet. I disse tilfeller skal vedkommende myndighet informere det aktuelle klageorgan om hvilke krav de ikke oppfyller, med en anmodning om å foreta endringer for å oppfylle kravet uten unødig opphold.

Dersom klageorganet fortsatt ikke oppfyller kravet tre måneder etter anmodningen, skal vedkommende myndighet fjerne organet fra listen etter artikkel 20 nr. 2 første ledd. Listen skal oppdateres uten ugrunnet opphold, og opplysningene om endringene skal meldes til EU-kommisjonen.

1.6.5.2 DEPARTEMENTETS FORSLAG I HØRINGSNOTATET OG HØRINGSINSTANSENS SYN

Departementet foreslo i høringsnotatet av 8. oktober 2014 at direktivets bestemmelse om manglende oppfyllelse av minimumskravene i direktivet og den nasjonale gjennomføringen, ble gjennomført i lovens § 7. Departementet foreslo en bestemmelse i samsvar med direktivets krav, og at klageorganenes frist for retting ble til 3 måneder.

1.6.5.3 DEPARTEMENTETS VURDERING

Departementets forslag er i tråd med direktivets krav.

Se forslag til ny lov § 10.

1.6.6 *Endring i kravene for godkjenning – virkning for godkjente klageorganer*

1.6.6.1 DEPARTEMENTETS FORSLAG I HØRINGSNOTATET OG HØRINGSINSTANSENS SYN

Departementet foreslo i høringsnotatet av 8. oktober 2015 en bestemmelse om at dersom det gjøres endringer i krav som ligger til grunn for godkjenningen, skal endringene også gjelde for nemnder og meklingsorganer som allerede er godkjent. Departementet foreslo også en hjemmel for at vedkommende myndighet kunne innhente dokumentasjon fra klageorganet på at nye krav er oppfylt.

Dette forholdet er ikke regulert i direktivet.

1.6.6.2 DEPARTEMENTETS VURDERING

Departementet opprettholder i hovedsak forslaget.

Se forslag til ny lov § 3 og 9.

1.7 *Krav til klageorganer som søker godkjenning*

1.7.1 *Stiftelsesgrunnlag*

1.7.1.1 DIREKTIVET OG UTVALGETS FORSLAG

Direktivet stiller ikke krav til klageorganers stiftelsesgrunnlag. Utvalget foreslo at en nemnd, for å bli godkjent, skal være opprettet gjennom en avtale mellom én eller flere bransjer på den ene siden og Forbrukerrådet på den andre siden, jf. utvalgets forslag til ny lov om nemndsbehandling av forbrukertvister § 9. Etter utvalgets forslag kan en annen organisasjon enn Forbrukerrådet delta som avtalepart kun dersom Forbrukerrådet har avslått å delta i en nemnd på det aktuelle området og den andre organisasjonen er representativ for et bredt spekter av forbrukerinteresser.

1.7.1.2 DEPARTEMENTETS VURDERING

Departementet opprettholder forslaget i høringsnotatet om at et klageorgans stiftelsesavtale skal være mellom en eller flere bransjer og Forbrukerrådet, eller en annen organisasjon som representerer forbrukerne på et bestemt saksområde. Departementets forslag skiller seg fra utvalgets forslag ved at Forbrukerrådet ikke skal ha en fortrinnsrett overfor andre organisasjoner til å bli avtalepart.

Departementet gjennomfører imidlertid utvalgets forslag om at dersom det er en annen organisasjon enn Forbrukerrådet som stilles som avtalepart, skal denne representere forbrukerne på «et bestemt saksområde».

Departementet foreslår at Forbrukerrådet unntas fra kravet om å måtte være opprettet ved lov eller en stiftelsesavtale. Forbrukerrådet har et særskilt stiftelsesgrunnlag.

Se forslag til ny lov § 5 første ledd.

1.7.2 *Vedtekter*

1.7.2.1 DIREKTIVET OG UTVALGETS FORSLAG

Direktivet stiller ikke krav til vedtekter. Utvalget foreslo et krav om at nemndene skal ha vedtekter som er vedtatt ved stiftelsesavtalen, jf. utvalgets forslag til ny lov om nemndsbehandling av forbrukertvister § 10 første ledd. Utvalget foreslo enkelte reguleringer i vedtektene; om sekretariatene kan avvise en sak og treffe vedtak i saker, om partene har møterett, og om nemnders vedtak har samme virkning som en rettskraftig dom og om den skal kunne fullbyrdes etter reglene for dommer, jf. utvalgets forslag til ny lov om nemndsbehandling av forbrukertvister, henholdsvis §§ 14 fjerde ledd, 15 annet ledd og 16 første ledd.

1.7.2.2 DEPARTEMENTETS VURDERING

Departementet opprettholder forslaget i høringsnotatet om at klageorganene skal ha vedtekter.

Departementet opprettholder ikke forslaget i høringsnotatet om at vedtektene skal vedtas ved stiftelsesavtale.

Departementet opprettholder heller ikke forslaget i høringsnotatet om at kravet til vedtekter kan oppfylles gjennom lovregulering. Det er fordi også lovregulerte klageorganer som skal søke om godkjenning etter lov, må oppfylle kravet om vedtekter.

Departementet foreslår videre en forskriftshjemmel som gir departementet mulighet til å stille krav til vedtektenes innhold.

Departementet foreslår en forskriftshjemmel som gir departementet myndighet til å regulere i forskrift hva klageorganenes vedtekter skal inneholde.

Se forslag til ny lov § 5 annet ledd.

1.7.3 *Klageorganets saksområde*

1.7.3.1 DIREKTIVET OG UTVALGETS FORSLAG

Ifølge direktivet skal alle forbrukeravtaler om varer og tjenester, med noen unntak, dekkes av et tilbud om utenrettslig klagebehandling, jf. artikkel 5 nr. 1. Direktivet stiller imidlertid ingen krav til det enkelte klageorgans saksområde.

Utvalget foreslo et krav om at nemndene skal ha et klart definert saksområde som utgjør deres saklige kompetanse. Den saklige kompetansen skal fastsettes i vedtektene for den enkelte nemnd før de kan få sin godkjenning, jf. utvalgets forslag til ny lov om nemndsbehandling av forbrukertvister § 11. Etter forslaget skal en nemnd behandle klager som omfattes av deres saksområde.

1.7.3.2 DEPARTEMENTETS VURDERING

Departementet opprettholder forslaget i høringsnotatet om at klageorganene skal ha klare definerte saksområder som utgjør deres saklige kompetanse. Etter departementets vurdering er det enkelte klageorganets saksområde helt sentralt for klageorganets arbeid.

Departementet foreslår at Forbrukerrådets saksområde skal defineres.

Vedtektenes innhold, herunder krav om at saksområdet skal fastsettes i klageorganets vedtekter, vil bli regulert i forskrift, jf. proposisjonen punkt 9.2.

Se forslag til ny lov § 6 første ledd.

1.7.4 *Beløpsgrense*

1.7.4.1 DIREKTIVET OG UTVALGETS FORSLAG

Direktivet åpner for at klageorganene kan fastsette beløpsgrenser for å begrense tilgangen til klagebehandlingen, jf. artikkel 5 nr. 5.

Direktivet stiller krav til at slike beløpsgrenser er forhåndsbestemt, jf. artikkel 5 nr. 5.

Utvalget tok ikke opp denne problemstillingen.

1.7.4.2 DEPARTEMENTETS VURDERING

Departementets forslag er i tråd med direktivets forslag.

Se forslag til ny lov § 6 annet ledd.

1.7.4.3 FORBRUKERE BOSATT I ANDRE EØS-STATER

Direktivet og utvalgets forslag

Direktivet stiller krav til at klageorganene behandler nasjonale og tverrnasjonale tvister, herunder tvister som omfattes av forordningen, jf. artikkel 5 nr. 2 bokstav e.

Utvalget tok ikke opp dette punkt.

Advokatforeningen har bemerket at:

«Det fremstår som uklart om kravet til kontradiksjon vil være oppfylt, herunder hvilket språk saksbehandlingen skal foregå på og om det vil være nødvendig og mulig å anvende tolk.»

Departementets vurdering

Departementet opprettholder forslaget i høringsnotatet om at klageorganene skal behandle saker mellom næringsdrivende etablert i Norge og forbrukere bosatt i Norge eller i øvrige EØS-stater. Det forutsettes at klagen faller inn under klageorganets saklige kompetanse, og at vilkårene for klagebehandling for øvrig er oppfylt.

Departementet ser at språk kan være en utfordring i saker oppstått ved handel over landegrenser.

Forbruker Europa bistår forbrukere i forbindelse med tvister oppstått ved handel over landegrenser og vil også kunne bistå ved språkproblemer. Engelsk vil i mange tilfeller fungere som et slags «lingua franca» både for næringsdrivende, forbrukere og klageorganer.

Se forslag til ny lov § 6 fjerde ledd.

1.7.5 *Klageadgang*

1.7.5.1 FORBRUKERES OG NÆRINGSDRIVENDES KLAGADGANG

Direktivet og utvalgets forslag

Utvalget foreslo at nemndene for å bli godkjent, skal behandle klager fra forbrukere og næringsdrivende, jf. utvalgets forslag til ny lov om nemndsbehandling av forbrukertvister § 12.

Departementets vurdering

Departementet opprettholder forslaget i høringsnotatet om at klageorganene skal behandle klager fra forbruker, og at det enkelte klageorgan må vurdere om de ønsker at næringsdrivende også skal ha klageadgang.

Departementet ser at det kan være ønskelig for den næringsdrivende å kunne bringe inn en tvist for avgjørelse i en klagenemnd. Departementet viser til at nemndene har mulighet i sine vedtekter i dag til å gi næringsdrivende klageadgang dersom de ønsker det.

Se forslag til ny lov § 6 tredje og femte ledd.

1.7.5.2 SÆRSKILT OM KLAGADGANGEN TIL FORBRUKERRÅDET

Gjeldende rett og utvalgets forslag

Utvalget foreslo at all saksbehandling i Forbrukerrådet, herunder mekling, skulle overføres til Forbrukertvistutvalget. I den anledning ble det foreslått at både forbruker og næringsdrivende skulle kunne bringe saker inn for behandling, jf. utvalgets forslag

til ny lov om nemndsbehandling av forbrukertvister § 1.

Departementets vurdering

Departementet opprettholder forslaget i høringsnotatet om at næringsdrivende ikke skal kunne klage en annen næringsdrivende inn til Forbrukerrådet.

Departementet har imidlertid endret sitt standpunkt om næringsdrivendes adgang til å klage inn en forbruker til Forbrukerrådet, og foreslår at dagens system blir endret slik at både forbruker og næringsdrivende kan bringe en sak til Forbrukerrådet for mekling. Begge parter vil fortsatt kunne bringe en sak videre fra mekling i Forbrukerrådet til Forbrukertvistutvalget.

Departementet ser at det kan være grunner til at Forbrukerrådet bør være et klagebehandlingstilbud der både næringsdrivende og forbruker kan bringe inn forbrukersaker for mekling, med eventuell senere behandling i Forbrukertvistutvalget. Det offentlige ved Forbrukerrådet vil derfor etter forslaget være ansvarlig for at klager fra forbrukere og næringsdrivende innenfor sitt saksområde blir behandlet på en effektiv og god måte i Forbrukerrådet, med klageadgang til Forbrukertvistutvalget innenfor enkelte saksområder.

Se forslag til ny lov § 23 første ledd.

1.7.5.3 VILKÅR FOR FORBRUKERS KLAGADGANG

Direktivet og utvalgets forslag

Direktivet regulerer ikke vilkår for forbrukernes klageadgang.

Utvalget foreslo at en nemnd skal ta en sak til behandling etter klage fra en forbruker eller en næringsdrivende som er part i en tvist som omfattes av nemndas saklige kompetanse, jf. utvalgets forslag til ny lov om nemndsbehandling av forbrukertvister § 12.

Departementet foreslo i høringsnotatet av 08. oktober 2014 et krav om at klageorganene skal ta en sak til behandling etter klage fra en forbruker som er «part i en sak» som omfattes av organets saklige kompetanse, jf. forslag til § 10 første ledd første punktum.

Departementets vurdering

Departementet er enig med Justis- og beredskapsdepartementet, som ga uttalelse til dette, i at det tas inn en bestemmelse tilsvarende tvisteloven § 1-3. Forslaget stiller krav til at et klageorgan tar til behandling en sak som faller innenfor dets saklige kompetanse, dersom forbruker har et reelt behov for å få avgjort kravet mot den næringsdrivende.

Departementet foreslår videre at Justis- og beredskapsdepartementets forslag også skal gjøres gjeldende i reguleringen av forbrukeres og næringsdrivendes klageadgang i Forbrukerrådet, jf. proposisjonen punkt 9.5.2.

Se forslag til ny lov § 6 femte ledd.

1.7.6 Frist for å klage inn til klageorganet

1.7.6.1 DIREKTIVET OG UTVALGETS FORSLAG

Ifølge direktivet kan klageorganene avvise saker dersom forbruker ikke har inngitt klagen til klageorganet innen en forhåndsfastsatt frist, jf. artikkel 5 nr. 4 bokstav e. Det følger av samme bestemmelse at fristen ikke kan fastsettes til mindre enn ett år fra den datoen forbrukeren inngir klagen til den næringsdrivende.

Utvalget tok ikke opp spørsmålet om klagefrist.

Departementets vurdering

Departementets forslag er i tråd med direktivet.

Se forslag til ny lov § 7 første ledd.

1.7.7 Gebyr

1.7.7.1 DIREKTIVET OG UTVALGETS FORSLAG

Ifølge direktivet skal klagebehandlingen for forbruker være kostnadsfri eller mot et symbolsk gebyr, jf. artikkel 8 bokstav c.

Utvalget tok ikke opp spørsmålet om hvorvidt klageorganet kan fastsette gebyr.

1.7.7.2 DEPARTEMENTETS VURDERING

Departementet opprettholder forslaget i høringsnotatet om at gebyr som kreves av forbruker, kun skal utgjøre et mindre beløp. Departementet foreslår at ordlyden «mindre beløp» gjennomføres i loven. Ordlyden «symbolsk beløp» er etter departementets vurdering lite egnet i en lov.

Høringsinstansene var i hovedsak enig i dette. Hovedorganisasjonen Virke og Næringslivets Hovedorganisasjon bemerket at et gebyr for næringsdrivende som klages inn til Forbrukerrådet, kunne føre til at meklingen ikke oppfattes nøytral, og at næringsdrivende ikke får tillit til meklingen.

Se forslag til ny lov §§ 7 annet ledd og 23 tredje ledd.

1.7.8 Leder, nestleder og varaleder i klageorganet

1.7.8.1 DIREKTIVET OG UTVALGETS FORSLAG

Direktivet stiller ikke krav til at klageorganene skal ha en leder eller en nestleder eller varaleder.

Utvalget foreslo ikke et krav om at en leder og/eller en nestleder eller varaleder oppnevnes.

1.7.8.2 DEPARTEMENTETS VURDERING

Departementets forslag er i tråd med direktivet og utvalgets syn. Hvorvidt klageorganene skal ha en nestleder eller en varaleder, vil være opp til klageorganenes avtaleparter å avgjøre.

1.7.9 *Kompetansekrav*

1.7.9.1 DIREKTIVET OG UTVALGETS FORSLAG

Ifølge direktivet skal personer med ansvar for klagebehandlingen ha de nødvendige kunnskaper og ferdigheter innenfor alternativ eller rettslig løsning av forbrukertvister, samt allmenn rettskunnskap, jf. artikkel 6 nr. 1 bokstav a.

Utvalget foreslo at nemndledere skal ha juridisk embetseksamen eller master i rettsvitenskap, og for øvrig ha særlig innsikt i den enkelte nemnds saksområde, jf. utvalgets forslag til ny lov om nemndsbehandling av forbrukertvister § 10.

1.7.9.2 DEPARTEMENTETS VURDERING

Departementets forslag er i tråd med direktivet og utvalgets forslag.

Se forslag til ny lov § 8 annet ledd.

1.7.10 *Krav for å sikre habilitet, upartiskhet og uavhengighet*

1.7.10.1 HABILITETSKRAV

Direktivet og utvalgets forslag

Ifølge direktivet skal personer med ansvar for klagebehandlingen uten unødig opphold opplyse klageorganet om ethvert forhold som kan anses å påvirke deres uavhengighet og upartiskhet eller forårsake en interessekonflikt med en av partene i den tvisten de er bedt om å løse, jf. artikkel 6 nr. 1 bokstav e. Det følger av bestemmelsen at plikten til å opplyse om slike forhold skal vare så lenge klagebehandlingen pågår.

Utvalget foreslo at lov 13. august 1915 nr. 5 om domstolene kapittel 6 om habilitet skulle komme til anvendelse.

Departementets vurdering

Departementet opprettholder forslaget i høringsnotatet om en generell opplysningsplikt ved ansettelse og oppnevning om forhold som kan påvirke upartiskheten til personer som har ansvar for klagebehandlingen.

Departementet opprettholder også forslaget i høringsnotatet om forskriftshjemmel for å kunne stille ytterligere krav om upartiskhet.

Se forslag til ny lov § 8.

1.7.11 *Ansettelses- og oppnevningstid*

1.7.11.1 DIREKTIVET OG UTVALGETS FORSLAG

Ifølge direktivet skal personer med ansvar for klagebehandlingen utnevnes for et tidsrom som er tilstrekkelig langt til å sikre at de handler uavhengig, jf. artikkel 6 nr. 1 bokstav b. Det fremkommer ikke av direktivet hvor lang tid som anses tilstrekkelig for å sikre uavhengigheten.

Direktivet stiller videre krav om at personer med ansvar for klagebehandlingen ikke kan avsettes uten saklig grunn, jf. artikkel 6 nr. 1 bokstav b.

Utvalget foreslo at nemndleder og nemndmedlemmer velges for minst to år av gangen, jf. utvalgets forslag til ny lov om nemndsbehandling av forbrukertvister § 10 tredje ledd annet og tredje punktum.

1.7.11.2 DEPARTEMENTETS VURDERING

Departementets forslag er i tråd med direktivet og utvalgets forslag.

Det foreslås at kravet reguleres i forskrift.

Se forslag til ny lov § 8 annet ledd.

1.7.12 *Forbud mot instruks*

1.7.12.1 DIREKTIVET OG UTVALGETS FORSLAG

Ifølge direktivet skal personer med ansvar for klagebehandlingen ikke motta instruks fra noen av partene eller deres representanter, jf. artikkel 6 nr. 1 bokstav c. Kravet skal bidra til at personer som har ansvar for klagebehandlingen, er uavhengige og upartiske, jf. artikkel 6 nr. 1 første punktum.

1.7.12.2 DEPARTEMENTETS VURDERING

Departementets forslag er i tråd med direktivet og utvalgets syn.

Det strider ikke mot direktivets krav at nemndmedlemmer er representanter fra bransjen eller forbrukersiden. Departementet deler dermed Finans Norge sitt syn om at nemndmedlemmene fra næringen kan være ansatte i foretak som er underlagt nemndas kompetanse, men at arbeidsgiver ikke kan instruere nemndmedlemmet i konkrete saker. Tilsvarende krav vil også gjelde for personer som har ansvar for meklingen i meklingsorganene.

Se forslag til ny lov § 8 første ledd.

1.7.13 *Godtgjørelse uavhengig av sakens utfall*

1.7.13.1 DIREKTIVET OG UTVALGETS FORSLAG

Direktivet stiller krav om at personer med ansvar for klagebehandlingen lønnes på en måte som ikke er knyttet til resultatet av klagebehandlingen, jf. artikkel 6 nr. 1 bokstav d.

Utvalget tok ikke opp dette.

1.7.13.2 DEPARTEMENTETS VURDERING

Departementets forslag er i tråd er i tråd med direktivet.

Se forslag til ny lov § 8 første ledd.

1.7.14 Årsrapport

1.7.14.1 DIREKTIVETS FORSLAG

Ifølge direktivet skal klageorganene offentliggjøre årlige virksomhetsrapporter på sine nettsider og etter anmodning på et varig medium, samt på enhver annen måte de finner hensiktsmessig, jf. artikkel 7 nr. 2.

1.7.14.2 DEPARTEMENTETS VURDERING

Departementet opprettholder forslaget i høringsnotatet om en forskriftshjemmel for å regulere innholdsmessige krav til årsrapport og om nærmere regler for rapportering til myndighetene. Selve plikten til å utarbeide årsrapport reguleres direkte i lov.

Departementet er enig med Forbrukerrådet i at det ikke vil medføre en ekstra byrde for klageorganene å rapportere til myndighetene hvert år i stedet for annethvert år ettersom det uansett påhviler et krav om utarbeidelse av årsrapport. Departementet endrer derfor forslaget i høringsnotatet til et krav om årlig rapportering.

Se forslag til ny lov § 9 annet ledd.

1.8 Krav til klagebehandlingen i godkjent klageorgan

1.8.1 Krav om upartiskhet og habilitet i klagebehandlingen

1.8.1.1 DIREKTIVET OG UTVALGETS FORSLAG

Ifølge direktivet skal personer med ansvar for klagebehandlingen uten unødige opphold opplyse klageorganet om ethvert forhold som kan eller kan anses å påvirke deres uavhengighet og upartiskhet eller forårsake en interessekonflikt med en av partene i den tvisten de er bedt om å løse, jf. artikkel 6 nr. 1 bokstav e. Plikten til å opplyse om slike forhold er en vedvarende plikt under hele klagebehandlingen.

Utvalget foreslo at lov 13. august 1915 nr. 5 om domstolene kapittel 6 om habilitet kom til anvendelse, jf. utvalgets forslag om ny lov om nemndsbehandling av forbrukertvister § 17 annet ledd. Utvalget foreslo også at nemndas sekretariat under saksbehandling skal opptre nøytralt og uhildet, jf. utvalgets forslag til ny lov om nemndsbehandling av forbrukertvister § 14 første ledd.

1.8.1.2 DEPARTEMENTETS VURDERING

Departementet foreslår at forvaltningsloven regler om habilitet kommer til anvendelse.

Departementet støtter også utvalgets forslag om at sekretariatene i nemndene under saksbehandling skal opptre nøytralt og uhildet. Departementet foreslår imidlertid at kravet gjøres gjeldende ikke bare for nemndenes sekretariater, men for klageorganene i sin helhet slik at også andre enn sekretariatets ansatte i nemnda dekkes.

Se forslag til ny lov § 11.

1.8.2 Mottak av klager og utveksling av dokumenter

1.8.2.1 DIREKTIVETS FORSLAG

Det følger av direktivet at klageorganene skal gjøre det mulig for forbrukerne å inngi en klage og nødvendige underlagsdokumenter både via Internett og uten å være på Internett, jf. artikkel 5 nr. 2 bokstav a og c.

1.8.2.2 DEPARTEMENTETS VURDERING

Departementets forslag er i tråd med dette, men slik at elektronisk klage og klage per post blir likestilt.

Se forslag til ny lov §§ 12 og 15.

1.8.3 Formkrav mv.

1.8.3.1 DIREKTIVET OG UTVALGETS FORSLAG

Direktivet regulerer ikke formkrav til klage.

Utvalget foreslo imidlertid et krav om at nemndene skal behandle tvister etter skriftlig klage fra en forbruker.

1.8.3.2 DEPARTEMENTETS VURDERING

Departementet opprettholder ikke forslaget i høringsnotatet om krav til skriftlig klage. Det foreslås heller ikke regler for klagenes innhold.

1.8.4 Bistand til å sette opp klage

1.8.4.1 DIREKTIVET OG UTVALGETS FORSLAG

Direktivet regulerer ikke hvem som skal bistå forbruker med å sette opp klage.

Utvalget foreslo imidlertid et krav om at klager skal kunne få hjelp av Forbrukerrådet eller sekretariatet i nemndene med å sette opp klagen.

1.8.4.2 DEPARTEMENTETS VURDERING

Departementet opprettholder forslaget i høringsnotatet om at nemndene etter anmodning skal bistå forbruker med å sette opp klage når saken faller innenfor deres saksområde. Kravet stilles også til meklingsorganer. Departementet opprettholder også forslaget om at Forbrukerrådet etter anmodning skal bistå forbruker med å sette opp klage når deres sak faller innenfor Forbrukerrådets meklingsområde. Det

stilles ikke krav til at Forbrukerrådet bistår forbruker med å sette opp klage som skal til et annet klageorgan.

Vanskeligheter med å sette opp en klage skal ikke representere et hinder for at forbruker klager næringsdrivende inn til en nemnd eller et meklingsorgan. Forbrukerrådet og nemndene har lang erfaring med slik bistand til klagere. Etter departementets vurdering vil kravet derfor være uproblematisk.

Se forslag til ny lov § 12 første ledd annet punktum.

1.8.5 Bistand fra tredjepart

1.8.5.1 DIREKTIVET OG UTVALGETS FORSLAG

Det følger av direktivet at partene skal ha tilgang til klagebehandlingen uten å være pålagt å bruke en advokat eller juridisk rådgiver. Partene skal likevel ikke fratas retten til uavhengig rådgivning eller til å bli representert eller assistert av en tredjepart på noe stadium i prosedyren. Partene skal underrettes om dette. Se artikkel 8 bokstav b og artikkel 9 nr. 1 bokstav b.

Utvalget tok ikke opp spørsmålet om bistand fra tredjepart.

1.8.5.2 DEPARTEMENTETS VURDERING

Departementets forslag er i hovedsak i tråd med direktivet.

Departementets lovforslag inneholder flere informasjonskrav.

Se forslag til ny lov § 13.

1.8.6 Avvisning av saker

1.8.6.1 DIREKTIVET OG UTVALGETS FORSLAG – AVVISNINGSGRUNNER

Direktivets artikkel 5 nr. 4 første ledd lister opp avvisningsgrunner som klageorganene kan anvende.

Avvisningsgrunnene skal ikke medføre et vesentlig hinder for forbrukers adgang til et klagebehandlingstilbud. Dette gjelder også for tverrnasjonale tvister.

Utvalget foreslo at en sak kan avvises dersom det foreligger bevisspørsmål som ikke kan klarlegges ved skriftlig saksbehandling, jf. utvalgets forslag til ny lov om nemndsbehandling av forbrukertvister § 15 tredje ledd.

1.8.6.2 DEPARTEMENTETS VURDERING – AVVISNINGSGRUNNER

Departementets forslag om hva som kan være avvisningsgrunner er i tråd med direktivet. Direktivets liste over avvisningsgrunner er uttømmende, og kan derfor ikke suppleres.

Departementet er enig med høringsinstansenes uttalelser om ordlyden «sjikanøs», og foreslår heller at begrepet «grunnløs» anvendes i lovteksten.

Se forslag til ny lov § 14 første ledd.

1.8.6.3 DIREKTIVET – KRAV TIL KLAGEORGANETS AVVISNING

Dersom et klageorgan i samsvar med sine saksbehandlingsregler ikke kan behandle en tvist som er brakt inn for det, skal klageorganet ifølge direktivet innen tre uker etter at det mottok klagesaken, gi begge parter en begrunnelse for hvorfor det ikke kan behandle tvisten, jf. artikkel 5 nr. 4 annet ledd.

Departementets vurdering – krav til klageorganets avvisning

Departementets forslag er i tråd med direktivet. Se forslag til ny lov § 14 annet og tredje ledd.

1.8.7 Kontradiksjon og innhenting av informasjon

1.8.7.1 DIREKTIVET OG UTVALGETS FORSLAG

Ifølge direktivet skal partene innen en rimelig frist ha mulighet til å uttrykke sine synspunkter, til å motta fra klageorganet de argumenter, bevis, dokumenter og fakta som den andre parten har framlagt, samt eventuelle erklæringer og uttalelser fra sakkyn-dige, og til å kommentere dem, jf. artikkel 9 nr. 1 bokstav a.

Utvalget foreslo et lignende krav ved klagebehandling i nemnd.

1.8.7.2 DEPARTEMENTETS VURDERING

Departementets forslag er i hovedsak i tråd med direktivet og utvalgets forslag.

Departementet foreslår en felles bestemmelse som gjelder både meklingsorganer og nemnder, og at kravene tas inn i loven i stedet for i forskrift.

Se forslag til ny lov § 15 første ledd.

1.8.8 Informasjon til partene om klagebehandling

1.8.8.1 DIREKTIVET OG UTVALGETS FORSLAG

Ifølge direktivet skal det klageorgan som har mottatt en klage, underrette partene i tvisten så snart det har mottatt alle dokumenter med relevante opplysninger om klagen, jf. artikkel 8 bokstav d.

Utvalget tok ikke opp spørsmålet om et slikt informasjonskrav.

1.8.8.2 DEPARTEMENTETS VURDERING

Departementets forslag er i tråd med direktivet. Departementet foreslår en forskriftshjemmel til å

kunne stille ytterligere krav til klageorganene om informasjon om klagebehandlingen til partene. Etter den foreslåtte forskriftshjemmelen skal departementet også kunne stille krav om hvordan informasjonen skal gis.

Se forslag til ny lov §§ 16 første ledd og 17 annet ledd.

1.8.9 Saksbehandlingsfrist og begrunnelse av saksutfall

1.8.9.1 DIREKTIVET OG UTVALGETS FORSLAG – SAKSBEHANDLINGSFRISTEN

Ifølge direktivet skal klageorganet gjøre resultatet av klagebehandlingen tilgjengelig innen 90 kalenderdager fra den datoen klageorganet mottar den fullstendige klagesaken. Ved svært komplekse tvister kan det ansvarlige klageorganet etter eget skjønn forlenge 90-dagersfristen. Partene skal underrettes om slike forlengelser og om forventet saksbehandlings- tid. Se artikkel 8 bokstav d og e.

Direktivet regulerer ikke hvor lenge fristen kan forlenges når saken er svært kompleks.

Utvalget tok ikke opp spørsmålet om saksbehandlingsfrist.

1.8.9.2 DEPARTEMENTETS VURDERING OM SAKSBEHANDLINGSFRISTER

Departementet opprettholder forslaget i høringsnotatet om 90-dagers klagebehandlingsfrist, med mulighet til å forlenge fristen når saken er svært kompleks. Departementet foreslår imidlertid at ordlyden «særlig» benyttes i lovteksten i stedet for «svært». Innholdet er etter forslaget det samme. Det vil være opp til klageorganene å organisere sitt arbeid slik at fristen overholdes. Høringsinstansene er i hovedsak enig i dette.

Departementet foreslår videre at 90-dagersfristen starter fra det tidspunkt klageorganene skal informere partene om at de har mottatt klagen og nødvendige og relevante saksdokumenter.

90-dagersfristen kan forlenges dersom tvisten er særlig kompleks.

Departementet foreslår ikke en absolutt frist for saker som forlenges, men at hvert klageorgan kan fastsette en slik frist i sine vedtekter.

Se forslag til ny lov § 16 første ledd.

1.8.9.3 KRAV TIL BEGRUNNELSE AV SAKSUTFALL – DIREKTIVETS FORSLAG

Ifølge direktivet skal klageorganene skriftlig eller på et varig medium underrette partene om resultatet av klagebehandlingen, og gi partene en redegjørelse for grunnlaget for resultatet, jf. artikkel 9 nr. 1 bokstav c.

1.8.9.4 DEPARTEMENTETS VURDERING OM KRAV TIL BEGRUNNELSE AV SAKSUTFALL

Departementets forslag er i tråd med direktivet, men departementet er enig i Inkassoklagenemndas tolkning av direktivet, og foreslår at ordlyden endres til «skriftlig eller på et varig medium».

Se forslag til ny lov § 16 annet ledd.

1.8.10 Partenes betenkningstid

1.8.10.1 DIREKTIVET OG UTVALGETS FORSLAG

Ifølge direktivet skal partene få rimelig betenkningstid før de gir sitt samtykke til en foreslått løsning eller en minnelig avtale, jf. artikkel 9 nr. 2 bokstav d. Dersom nasjonal lovgivning fastsetter at resultatet blir bindende for den næringsdrivende når forbrukeren har akseptert den foreslåtte løsningen, skal artikkel 9 nr. 2 forstås å kun gjelde for forbrukeren, jf. nr. 3.

Utvalget tok ikke opp spørsmålet om betenkningstid for partene i slike situasjoner.

1.8.10.2 DEPARTEMENTETS VURDERING

Departementet foreslår å gjennomføre direktivets krav i forskrift.

Se forslag til ny lov § 16 tredje ledd.

1.8.11 Opplysningsplikt før aksept av foreslått løsning

1.8.11.1 DIREKTIVET

Ifølge direktivets artikkel 9 nr. 2 bokstav b skal klageorganene før partene godtar eller følger en foreslått løsning, informere partene.

1.8.11.2 DEPARTEMENTETS VURDERING

Departementets forslag er i tråd med direktivet og at opplysningsplikten inntas i loven.

Se forslag til ny lov § 17 første ledd.

1.8.12 Supplerende saksbehandlingsregler

1.8.12.1 DIREKTIVET OG UTVALGETS FORSLAG

Ifølge direktivet skal klageorganet ved behandling av tvister som omfattes av direktivet, treffe de nødvendige tiltak for å sikre at personopplysninger behandles i samsvar med reglene for vern av personopplysninger i den nasjonale lovgivning som gjennomfører direktiv 95/46/EF i den medlemsstaten der klageorganet er etablert, jf. artikkel 5 nr. 2 bokstav f.

Utvalget foreslo supplerende regler for saksbehandling i ny lov om behandling av forbrukertvister § 17, herunder at tvisteloven skal gjelde for saksbehandlingen i godkjente nemnder så langt det passer og annet ikke følger av bestemmelsene i ny lov om nemndsbehandling av forbrukertvister eller den

enkelte nemnds vedtekter. Utvalget foreslo også at domstolloven kapittel 6 om inhabilitet og § 63 a om taushetsplikt skal gjelde tilsvarende. Også forskrift om postforkynning § 4 annet ledd og § 6 a ble foreslått å få anvendelse.

1.8.12.2 DEPARTEMENTETS VURDERING

Departementets forslag til ny lov er i § 11 annet ledd, og sier at forvaltningslovens regler om habilitet og taushetsplikt får anvendelse.

1.9 Særlige krav til klageorganer organisert som nemnd

1.9.1 Krav til nemnders organisering

1.9.1.1 KRAV OM SEKRETARIAT

Direktivet og utvalgets forslag

Direktivet stiller ikke krav til hvordan nemndene skal organiseres for å bli godkjent, eller om nemndene for eksempel skal ha et styre eller et sekretariat. Ettersom direktivet er et minimumsdirektiv, kan medlemsstatene innføre krav som går utover direktivets krav. Det er opp til medlemsstatene om det skal stilles krav til nemndenes organisering.

Utvalget foreslo et krav om at nemnder skal ha et sekretariat som utfører saksforberedelse for nemnda, jf. utvalgets forslag til ny lov om nemndsbehandling av forbrukertvister § 10 fjerde ledd.

I tillegg til saksforberedelse for nemnda foreslo utvalget et krav om at sekretariatet skal veilede partene og bidra til å finne en minnelig løsning i samsvar med gjeldende rett og nemndas praksis. Nemnda skal også gi en vurdering av saken på bakgrunn av tidligere vedtak om tilsvarende saker. Se utvalgets forslag til ny lov om nemndsbehandling av forbrukertvister §§ 13 og 14.

Departementets vurdering

Departementets forslag er i tråd med utvalgets forslag.

Når det gjelder sekretariatenes rådgivnings- og meklingsoppgaver, vil departementet presisere at bakgrunnen for dette forslaget er at rådgivning og meklung anses å være arbeidsbesparende for nemndsystemet som helhet ved at færre saker antas å komme til nemnda.

Se forslag til ny lov § 18.

1.9.1.2 KRAV OM STYRE

Direktivet og utvalgets forslag

Direktivet stiller ikke krav til at nemndene eller meklingsorganene skal ha et styre.

Utvalget foreslo at nemndene skal ha et styre, jf. utvalgets forslag til ny lov om nemndsbehandling av forbrukertvister § 10 annet ledd.

Departementets vurdering

Etter departementets vurdering vil nemndenes nøytralitet og uavhengighet ivaretas gjennom departementets forslag til krav til nemndenes saksbehandling og organisering.

Hvis det viser seg å foreligge et generelt behov for å pålegge alle nemnder å ha et styre, bør departementet på et senere tidspunkt kunne stille krav om dette. Det foreslås derfor en forskriftshjemmel som gir departementet myndighet til å kunne kreve at det opprettes et styre.

Se forslag til ny lov § 18 annet ledd.

1.9.2 Krav til nemnders sammensetning

1.9.2.1 DIREKTIVET OG UTVALGETS FORSLAG

Det følger av direktivet at dersom personene med ansvar for klagebehandlingen inngår i et kollegium, skal klageorganet sørge for at kollegiet består av samme antall representanter for forbrukernes interesser og for de næringsdrivendes interesser, jf. artikkel 6 nr. 5.

Utvalget foreslo at nemndene skal ha et likt antall medlemmer fra næringen og fra Forbrukerrådet, eventuelt medlemmer oppnevnt av Forbrukerrådet eller en annen organisasjon som representerer forbrukerne på et bestemt saksområde, jf. utvalgets forslag til ny lov om nemndsbehandling av forbrukertvister § 10 tredje ledd.

1.9.2.2 DEPARTEMENTETS VURDERING

Departementets forslag er i tråd med direktivet og utvalgets forslag.

Se forslag til ny lov § 21 første ledd første punktum.

1.9.3 Partenes rett til å trekke seg

1.9.3.1 DIREKTIVET

Dersom klageorganet har til formål å løse en tvist ved at det foreslås en løsning, skal partene etter direktivet ha mulighet til å trekke seg fra klagebehandlingen på ethvert stadium dersom de er utilfredse med måten den forløper eller gjennomføres på, jf. artikkel 9 nr. 2 bokstav a. Partene skal underrettes om denne retten før klagebehandlingen innledes.

Dersom det er fastsatt i nasjonale regler at det er obligatorisk for den næringsdrivende å delta i slike klagebehandlinger, gjelder retten til å trekke seg kun for forbrukeren, jf. bestemmelsens tredje punktum.

1.9.3.2 DEPARTEMENTETS VURDERING

Departementets forslag er i hovedsak i tråd med direktivet. Retten til å trekke saken gjelder ikke i nemnder som treffer bindende vedtak.

På bakgrunn av innspill fra Advokatforeningen og Kommunal- og moderniseringsdepartementet foreslår departementet å gi bestemmelsen en ny ordlyd sammenlignet med forslaget i høringen.

Se forslag til ny lov § 19.

1.9.4 Saksbehandling i nemndene

1.9.4.1 SKRIFTLIGHET OG PARTENES MØTERETT

Direktivet og utvalgets forslag

Direktivet regulerer ikke hvorvidt saksbehandlingen skal være skriftlig eller om partene har møterett under behandlingen av saken.

Utvalget foreslo et krav til skriftlighet under saksbehandlingen i nemnda, jf. utvalgets forslag til ny lov om nemndsbehandling av forbrukertvister § 15 annet ledd første punktum.

Utvalget foreslo også at sakene skal behandles for lukkede dører, og at partene ikke skal ha møterett med mindre nemndas vedtekter fastsetter noe annet, jf. utvalgets forslag til ny lov om nemndsbehandling av forbrukertvister § 15 annet ledd annet og tredje punktum.

Departementets vurdering

Departementet opprettholder forslaget i høringsnotatet om krav til skriftlighet og at saken skal behandles for lukkede dører.

Departementet vurderer videre at kontradiksjonsprinsippet ivaretas ved nemndsekretariatenes saksforberedelser.

Se forslag til ny lov § 20 første ledd.

1.9.4.2 NEMNDERS BESLUTNINGSGRUNNLAG

Direktivet og utvalgets forslag

Direktivet omhandler ikke nemndenes beslutningsgrunnlag.

Utvalget foreslo et krav om at nemndene skal behandle sakene på grunnlag av de opplysninger som er fremkommet under saksforberedelsen, jf. utvalgets forslag til ny lov om nemndsbehandling av forbrukertvister § 15 tredje ledd. Det fremgår videre av forslaget at dersom motparten ikke har kommet med uttalelse i saken, kan nemndene avgjøre saken på grunnlag av saksfremstillingen i klagen.

Departementets vurdering

Departementet opprettholder forslaget i høringsnotatet om at nemndene skal behandle sakene på grunnlag av de opplysninger som er fremkommet under saksforberedelsen.

Se forslag til ny lov § 20 annet ledd.

1.9.4.3 NEMNDERS BESLUTNINGSDYKTIGHET OG BEGRUNNELSE FOR AVGJØRELSE

Direktivet og utvalgets forslag

Direktivet regulerer ikke nemndenes beslutningsdyktighet.

Utvalget foreslo et krav om at nemndene skal ha minst tre medlemmer for å være beslutningsdyktige, og at nemndene skal treffe sine vedtak med alminnelig flertall. Ved stemmelikhet skulle nemndenes ledere ha dobbeltstemme. Se utvalgets forslag om ny lov om nemndsbehandling av forbrukertvister § 15 fjerde ledd.

Utvalget foreslo videre et krav om at avgjørelsene, samt mindretallets syn ved dissens, skal være begrunnet. Etter forslaget skulle avgjørelsene opplyse om de er enstemmige og hvilke medlemmer som eventuelt er uenige i avgjørelsen, jf. utvalgets forslag til ny lov om nemndsbehandling av forbrukertvister § 15 sjette ledd.

Departementets vurdering

Departementets forslag er i hovedsak i tråd med utvalgets forslag.

Departementet foreslår at ordlyden som ble foreslått i høringsnotatet endres i tråd med forslaget fra Norsk ReiselivsForum. Det vil si at det stilles krav om at det opplyses om partstilhørigheten, og ikke navnet til medlemmene som eventuelt er uenig i avgjørelsen.

Departementet foreslår at kravene inntas i loven. Se forslag til ny lov § 21.

1.9.5 Delegering av avgjørelses- og avvisningsmyndighet

1.9.5.1 DIREKTIVET OG UTVALGETS FORSLAG

Direktivet omtaler ikke delegering av vedtaksmyndighet. Ifølge direktivet kan medlemsstatene etter eget skjønn tillate at klageorganene opprettholder eller innfører saksbehandlingsregler som gjør det mulig for dem å avslå å behandle en bestemt tvist, jf. artikkel 5 nr. 4.

Utvalget foreslo at sekretariatene i nemndvedtektene kan gis myndighet til å avvise en sak og treffe vedtak i saker der det foreligger en fast nemndspraksis eller et vedtak av prinsipiell betydning i tilsvarende sak. Se utvalgets forslag til ny lov om nemndsbehandling av forbrukertvister § 14 fjerde ledd.

1.9.5.2 DEPARTEMENTETS VURDERING

Departementet opprettholder forslaget i høringsnotatet om delegering av vedtaksmyndighet, med enkelte endringer.

Se forslag til ny lov § 22.

1.9.6 Rettskraftige vedtak

1.9.6.1 DIREKTIVET OG UTVALGETS FORSLAG

Direktivet legger opp til at nemnder enten kan treffe rådgivende uttalelser eller bindende vedtak. Direktivet omtaler imidlertid ikke hvilke nemnder som skal eller bør treffe rådgivende uttalelser og hvilke som skal og bør treffe bindende vedtak.

Utvalget foreslo at nemndenes vedtekter skal kunne fastsette at deres avgjørelser skal ha samme virkning som en rettskraftig dom og om disse skal kunne fullbyrdes etter reglene for dommer, jf. utvalgets forslag til ny lov om nemndsbehandling av forbrukertvister § 16 første ledd første punktum.

1.9.6.2 DEPARTEMENTETS VURDERING

Departementet opprettholder forslaget i høringsnotatet om ikke å regulere nemndsavgjørelsens retts- og tvangskraft i lovforslaget. En nemnds kompetanse til å treffe bindende vedtak med retts- og tvangskraft må således fastsettes i spesiallovgivning.

1.10 Andre bestemmelser

1.10.1 Informasjon på klageorganers nettside

1.10.1.1 DIREKTIVET OG UTVALGETS FORSLAG

Ifølge direktivets artikkel 7 nr. 1 skal klageorganene ha tydelige og lett forståelige opplysninger på sine nettsider og etter anmodning på et varig medium.

Utvalget foreslo at nemndene skulle opprette en oversikt over sin praksis som er tilgjengelig for allmennheten, jf. utvalgets forslag til ny lov om nemndsbehandling av forbrukertvister § 15 sjette ledd annet punktum.

1.10.1.2 DEPARTEMENTETS VURDERING

Departementet opprettholder forslaget i høringsnotatet om en forskriftshjemmel for å regulere klageorganenes plikt til å informere om deres klagebehandlingstilbud. Forskriftshjemmelen gir også departementet myndighet til å stille krav om hvordan informasjonen skal gis.

Se forslag til ny lov § 17 annet ledd.

1.10.2 Litispendensvirkning og avbrytelse av foreldelsesfristen

1.10.2.1 DIREKTIVET OG UTVALGETS FORSLAG

Direktivet regulerer ikke litispendensvirkning eller avbrytelse av foreldelsesfrist. Det følger imidlertid av artikkel 12 at medlemsstatene skal sikre at parter som i et forsøk på å løse en tvist velger klagebehandling der resultatet ikke er bindende, ikke senere hindres i å anlegge sak i forbindelse med

denne tvisten fordi foreldelsesfristen utløper under klagebehandlingen.

Utvalget foreslo at rettsvirkningene av offentlig godkjenning skal innebære at behandling i nemnd har litispendensvirkning og at foreldelsesfristen for kravet avbrytes.

1.10.2.2 DEPARTEMENTETS VURDERING – LITISPENDENSVIRKNING OG AVBRYTELSE AV FORELDELSESFRISTEN FOR TVISTER SOM BRINGES INN TIL EN NEMND

Departementet opprettholder forslaget i høringsnotatet om at saker som bringes inn til en nemnd som er godkjent etter ny lov om klageorganer for forbrukersaker, skal ha litispendensvirkning.

Dette innebærer at det ikke kan reises sak for domstolene mens de er til behandling i en nemnd. Departementet foreslår at litispendensvirkningen inntreffer på det tidspunktet nemnda mottar klagen.

Departementet foreslår å oppheve bestemmelsene om litispendensvirkning i de lovene som regulerer sarnemnder, såfremt disse har samme innhold som foreslås i ny lov om klageorganer for forbrukersaker. Det vil være unødvendig med en dobbelregulering.

Departementet foreslår ikke å oppheve gjeldende bestemmelser om litispendensvirkning som avviker fra forslag til ny lov om klageorganer for forbrukersaker.

Departementet opprettholder forslaget i høringsnotatet om å videreføre gjeldende rett når det gjelder foreldelsesfristen. Fristen avbrytes når en sak bringes inn til en nemnd.

Departementet foreslår at dersom en sak allerede er reist for domstolene, skal retten kunne stanse saken dersom en av partene først ønsker behandling i en nemnd. En slik bestemmelse fremgår av gjeldende forbrukertvistlov § 15 annet ledd. Dette vil legge bedre til rette for at partene først får prøvd å løse sine tvister gjennom et lavterskeltilbud. Dette vil være kostnads- og ressursbesparende for partene og for domstolene. Departementet foreslår også at reglene i tvisteloven §§ 16-15, 16-18 tredje og fjerde ledd, og 16-19 gjelder tilsvarende.

1.10.3 Adgangen til å bringe en sak direkte til tingretten

1.10.3.1 DIREKTIVET OG UTVALGETS FORSLAG

Direktivet regulerer ikke adgangen til å bringe en sak direkte inn for tingretten.

Utvalget foreslo et unntak fra forlikrådsbehandling for tvister som var realitetsbehandlet av en klagemnemnd som var godkjent etter loven. Utvalget foreslo å regulere dette i tvisteloven.

1.10.3.2 DEPARTEMENTETS VURDERING

Departementet foreslår at saker som har blitt behandlet i en nemnd, kan bringes direkte til tingretten uten forutgående behandling i forliksrådet. Departementet foreslår derimot at saker som har vært behandlet av et meklingsorgan, inkludert Forbrukerrådet, må til forliksrådet før de eventuelt bringes inn for tingretten. Høringsinstansene er i hovedsak enige i dette.

2. Komiteens merknader

Komiteen, medlemmene fra Arbeiderpartiet, Hege Haukeland Liadal, Sonja Mandt, Arild Grande og Anette Trettebergstuen, fra Høyre, lederen Svein Harberg, Kårstein Eidem Løvaas og Mette Tønder, fra Fremskrittspartiet, Laila Marie Reiertsen og Ib Thomsen, og fra Kristelig Folkeparti, Geir Jørgen Bekkevold, viser til lovforslaget og peker på at vi har en god og lang erfaring med utenrettslig klagebehandling i Norge. Tilbudet på forbrukerområdet baserer seg i hovedsak på en modell bestående av Forbrukertvistutvalget (FTU) og bransjevis klagenemnder. I tillegg mekler Forbrukerrådet i saker som hører inn under Forbrukertvistutvalgets saksområde, før saken eventuelt bringes inn for Forbrukertvistutvalget. Komiteen registrerer at tilbudet ikke er dekkende for alle varer og tjenester hvor det inngås kontrakt mellom forbruker og næringsdrivende.

Komiteen ser at forbrukere i økende grad handler over landegrensene, både via Internett og i forbindelse med reiser eller opphold i utlandet. Komiteen viser til at EU, som ledd i å høyne forbrukervernet nasjonalt og ved handel over landegrensene, i 2013 vedtok to rettsakter som har som formål å etablere et tilbud om utenrettslig klagebehandling av god kvalitet for de fleste forbrukerkontrakter. I tillegg vil det bli etablert en nettbasert klageportal som gjør det enkelt for forbrukerne å klage i saker oppstått ved netthandel over landegrensene. Utenrettslige klageorganer som oppfyller direktivets krav, skal knytte seg til klageportalen, slik at klager og kommunikasjon med partene kan formidles via portalen.

Komiteen støtter departementets forslag om en modell der kravene til nemnder i stor grad harmoniseres, dels ved en godkjenningsordning for de avtalebaserte nemndene, dels ved endring av lover og forskrifter som regulerer øvrige nemnder. Komiteen understreker at for å sikre et heldekkende tilbud er det tilført ressurser til Forbrukerrådet som pålegges oppgaven med å mekle i alle saker der det ikke finnes noe annet innmeldt klageorgan.

Komiteen viser til at mange av høringsinstansene, som Advokatforeningen, Finanstilsynet, Forbrukerrådet, mfl., generelt er positive til forslaget til valg av modell, til regulering av de frivillige nemndene og til en felles helhetlig lovgivning for klageorganene på forbrukerområdet. NHO er enig med departementet i at det er behov for å styrke dagens norske system for å kunne oppfylle EØS-forpliktelser som følger av ATF-direktivet og NTF-forordningen.

Komiteen registrerer også at Forbrukerombudet på sin side foreslår en annen organisering av klagetilbudet. Ombudet mener at et meklingsstilbud ikke gir forbrukerne et godt nok tilbud, og at det i stedet bør etableres et helhetlig system ved å bygge ut Forbrukertvistutvalget til en ny «forbrukerklagenemnd». Komiteen viser til at dette forslaget ble vurdert i NOU 2010:11. Komiteen støtter departementet i sin vurdering av at Forbrukerrådets lange erfaring med meklingsresultater, gjør det mest hensiktsmessig å legge denne oppgaven til Forbrukerrådet. Komiteen ser det som positivt at sentrale aktører som blir berørt av forslaget i store trekk er positive til det som nå foreslås.

Komiteen viser til at høringsinstansene i all hovedsak er positive til at det gis et utvidet klagetilbud til forbrukerne, men at enkelte aktører er kritiske til at Forbrukerrådets rolle som pådriver for forbrukerinteressene kan være vanskelig å forene med nøytralitet i saksbehandlingen overfor partene. Komiteen ser at partenes tillit til meklingsorganet er avgjørende for at tilbudet skal tas i bruk og fungere godt, og viser til det pågående arbeidet med å vurdere det forbrukerpolitiske virkemiddelapparatet hvor roller, oppgaver og organisering vurderes nærmere. Komiteen støtter derfor at det av hensyn til implementeringsfrister og effektiv ressursbruk er hensiktsmessig å legge meklingsoppgaven til Forbrukerrådet på dette tidspunkt.

Komiteen viser til at departementet har prioritert arbeidet med ny lov om klageorganer for forbrukersaker som inkluderer ny godkjenningsordning. Prioriteringen er gjort av hensyn til at det etter at loven er vedtatt, blir rimelig tid for gjennomføring av de formelle prosesser både hos klageorganene og fra myndighetenes side i forbindelse med søknad om og behandling av godkjenning og innmelding til EU-kommisjonen, og støtter dette.

Komiteen har foretatt følgende korrigeringer i lovteksten:

I forsikringsavtaleloven § 18-5 annet ledd første punktum er det gjort en mindre rettelse ved at formuleringen «*godkjent i medhold av lover krevd, ...*» skal lyde «*godkjent i medhold av lov er krevd, ...*». Videre er det i pakkereiseloven lagt inn overskrift til § 2-4 som lyder: «§ 2-4. *Forbruker*». Det er i tillegg fore-

tatt en rettelse i lov om avtalar med forbrukar om oppføring av ny bustad m.m. i nytt § 64 annet ledd. Her er tittelen på loven det vises til korrigert idet den skal lyde: «lov om klageorganer for forbrukersaker». Videre er det foretatt en rettelse i lov om klageorganer for forbrukersaker § 17 første ledd bokstav a. «Erstatningsrettslig» som er kommet inn i formuleringen «fremme erstatningsrettslig søksmål» ved en ren inkurie, er blitt slettet.

3. Komiteens tilråding

Komiteen viser til proposisjonen og til sine merknader og rår Stortinget til å gjøre slikt

vedtak til lov

om klageorganer for forbrukersaker
(gjennomføring av direktiv 2013/11/EU og
forordning nr. 524/2013) og endringer i
enkelte andre lover

Kapittel 1. Innledende bestemmelser

§ 1 Virkeområde

Loven gjelder klageorganer som behandler forbrukersaker, og som søker om godkjenning eller som er godkjent i medhold av denne loven. Loven gjelder også Forbrukerrådet, med mindre annet er bestemt i eller i medhold av loven.

Loven § 27 gjelder også klageorganer som er opprettet med hjemmel i annen lov og som tilfredsstiller kravene i direktiv 2013/11/EU om alternativ tvisteløsning i forbrukersaker.

Loven gjelder ikke saker om

- a) helsetjenester som ytes av helsepersonell, jf. helsepersonelloven § 3,
- b) offentlig tilbud om videregående eller høyere utdanning,
- c) ikke-økonomiske tjenester av allmenn interesse,
- d) kjøp og salg av fast eiendom.

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

§ 2 Definisjoner

I loven menes med

- a) forbruker: en fysisk person som ikke hovedsakelig handler som ledd i næringsvirksomhet,
- b) klageorgan: nemnd og meklingsorgan som definert i bokstav c og d,
- c) nemnd: kollegialt organ som gir rådgivende uttalelse eller treffer bindende avgjørelse,

- d) meklingsorgan: organ som bistår med å oppnå en minnelig løsning,
- e) forbrukersak: sak om vare- og tjenestekontrakter mellom næringsdrivende og forbruker,
- f) innmeldt klageorgan: klageorgan som etter § 27 er meldt til EFTA-statenes faste komité for oppføring på EU-kommisjonens liste over klageorganer som oppfyller kravene i direktiv 2013/11/EU om alternativ tvisteløsning i forbrukersaker.

Kapittel 2. Godkjenning av klageorgan mv.

§ 3 Søknad om å bli godkjent som klageorgan mv.

Et klageorgan kan godkjennes etter søknad dersom det oppfyller kravene i loven. Forbrukerrådet skal ikke søke om godkjenning. Departementet er godkjenningsmyndighet.

Departementet kan i forskrift gi bestemmelser om hvilke opplysninger som skal gis i søknaden om godkjenning og om hvordan opplysningene skal gis.

§ 4 Endringer av krav

Dersom krav i eller gitt i medhold av denne loven endres, gjelder endringene også klageorganer som er godkjent. Det samme skal gjelde dersom nye krav gis i eller i medhold av denne loven.

§ 5 Stiftelsesgrunnlag og vedtekter

Klageorganet skal være etablert ved lov eller avtale mellom en eller flere bransjer og Forbrukerrådet eller en annen organisasjon som representerer forbrukerne på et bestemt saksområde. Kravet gjelder ikke for Forbrukerrådet.

Klageorganet skal ha vedtekter. Departementet kan i forskrift gi bestemmelser om vedtektenes innhold.

§ 6 Klageorganets saksområde. Beløpsgrenser

Klageorganet skal ha et klart definert saksområde.

Klageorganet kan fastsette at det bare skal behandle tvister om krav som overstiger en viss sum. Summen må ikke settes så høy at den i vesentlig grad svekker forbrukerens adgang til å få saker behandlet. Klageorganet kan også sette en øvre grense for tvistesummen.

Klageorganet skal ikke behandle saker om inndrivelse av krav som klagerens motpart har erkjent.

Klageorganet skal behandle saker mellom næringsdrivende etablert i Norge og forbruker bosatt i Norge eller i andre EØS-stater.

Klageorganet skal behandle klage fra forbruker som har et reelt behov for å få avgjort kravet mot den næringsdrivende. Klageorganet kan gi næringsdrivende klageadgang på tilsvarende vilkår.

§ 7 *Klagefrist. Gebyr*

Klageorganet kan fastsette frist for å bringe saker inn for klageorganet. Fristen kan ikke settes kortere enn ett år etter at klageren har inngitt skriftlig klage til motparten.

Klageorganet kan kreve saksbehandlingsgebyr. For forbrukere kan gebyret bare utgjøre et mindre beløp.

§ 8 *Krav til leder, nemndmedlemmer, meklere og saksbehandlere*

Ledere, nemndmedlemmer, meklere og saksbehandlere i klageorganet skal ved ansettelsen eller oppnevningen opplyse om ethvert forhold som kan påvirke deres upartiskhet. Personer nevnt i første punktum skal ikke være underlagt instruks fra partene eller deres representanter, og ansettelsen eller oppnevningen skal være av en slik varighet at kravet til upartiskhet sikres. Godtgjørelse skal være uavhengig av resultatet i saken.

Departementet kan i forskrift gi bestemmelser om krav til kompetanse og upartiskhet for klageorganets ledere, nemndmedlemmer, meklere og saksbehandlere.

§ 9 *Klageorganets rapporterings- og opplysningsplikt*

Klageorganet plikter til enhver tid å gi departementet de opplysningene som departementet krever for å kunne ivareta sin godkjenningsmyndighet. Klageorganet skal uten unødig opphold opplyse departementet om endringer i forhold til hva som ble opplyst i søknaden om godkjenning.

Klageorganet skal utarbeide årsrapport. Departementet kan i forskrift gi bestemmelser om rapportens innhold, formidling til departementet og offentliggjøring.

§ 10 *Tilbakekallelse av godkjenning*

Godkjente klageorganer skal følge kravene i eller gitt i medhold av loven for å opprettholde godkjenningen.

Finner departementet at klageorganets virksomhet ikke lenger oppfyller kravene i loven, skal klageorganet gis en frist på tre måneder til å rette forholdet. Blir forholdet ikke rettet innen fristen, skal departementet tilbakekalle godkjenningen.

Et klageorgan som får godkjenningen tilbakekalt, skal straks informere partene i saker som er til behandling om tilbakekallelsen og hvilke virkninger den får for deres sak. Klageorganet skal informere partene om muligheten til å trekke saken og om adgangen til å få saken meklet av Forbrukerrådet, jf. § 23. Informasjonen skal gis skriftlig.

Kapittel 3. Krav til saksbehandlingen i godkjent klageorgan

§ 11 *Upartiskhet, habilitet og taushetsplikt*

Klageorganet skal opptre upartisk.

Forvaltningslovens regler om habilitet og taushetsplikt får anvendelse for leder, nemndmedlemmer, meklere og andre saksbehandlere.

§ 12 *Klagen*

Klageorganet skal legge til rette for at forbrukeren kan inngi klage både elektronisk og på papir. Etter anmodning skal klageorganet gi forbrukeren bistand med å sette opp klagen.

Klageorganet skal kunne motta og behandle klager gjennom EUs nettbaserte klageportal i henhold til kravene i forordning om nettbasert tvisteløsning i forbrukersaker, jf. § 28.

§ 13 *Bistand fra tredjepart*

Klagebehandling skal tilbys også i de tilfeller partene får juridisk bistand av en tredjepart. Klageorganet skal informere partene om dette før klagebehandlingen begynner.

§ 14 *Avvisning*

Klageorganet kan avvise en sak dersom

- klageren ikke har forsøkt å løse saken direkte med motparten,
- klagen er useriøs eller grunnløs,
- saken er under behandling eller har blitt behandlet av et innmeldt klageorgan, eller av domstol,
- tvistesummen er under eller over fastsatt grense, jf. § 6 annet ledd,
- fristen for å klage er oversittet, jf. § 7 første ledd,
- saken ikke lar seg behandle uten at dette i særlig grad går utover klageorganets effektivitet.

Vedtak om avvisning skal være begrunnet. Vedtaket skal meddeles partene innen tre uker fra klageorganet mottok klagen, eller fra det tidspunkt klageorganet mottok nødvendig dokumentasjon for å kunne ta stilling til om saken kan avvises.

Forbrukerrådets vedtak om avvisning av en sak kan ikke påklages.

§ 15 *Utteksling av informasjon*

Klageorganet skal oversende partene klagen, saksdokumenter, argumenter, bevis og fakta som den andre parten har framlagt, samt eventuelle erklæringer og uttalelser fra sakkyndige. Partene skal samtidig gis anledning til å uttale seg om faktiske og rettslige sider ved saken. Klageorganet skal sette rimelige frister for uttalelser og sluttbemerkninger.

Klageorganet skal sørge for at partene kan utveksle informasjon om saken elektronisk eller per post.

§ 16 Saksbehandlingsfrist og krav til begrunnelse

Klageorganet skal informere partene så snart det har mottatt nødvendige og relevante dokumenter fra begge parter og saksbehandlingen kan begynne. Resultatet av klagebehandlingen skal gjøres tilgjengelig for partene innen 90 dager fra dette tidspunktet. I særlig komplekse saker kan fristen forlenges. Partene skal informeres om forlengelsen og om ny frist.

Partene skal informeres skriftlig eller på varig medium om resultatet og begrunnelsen. Med varig medium menes enhver innretning som gjør partene i stand til å lagre opplysninger på en slik måte at opplysningene i fremtiden er tilgjengelig i uendret form.

Der klagebehandlingen er organisert slik at en eller begge parter skal akseptere eller avvise en foreslått løsning, skal klageorganet gi partene rimelig betenkningstid for å vurdere resultatet.

§ 17 Informasjon om klagebehandling

Der klagebehandlingen er organisert slik at en eller begge parter skal akseptere eller avvise en foreslått løsning, skal partene informeres om:

- at muligheten til å fremme søksmål ved domstolene ikke bortfaller ved bruk av klageorganets tilbud om klagebehandling,
- at klageorganets løsning kan avvike fra domstolsavgjørelse,
- at de kan velge om de vil følge klageorganets løsning,
- rettsvirkningen av å akseptere eller følge klageorganets løsning.

Departementet kan i forskrift gi bestemmelser om klageorganets plikt til å informere om klagebehandlingen, og om på hvilken måte informasjonen skal gis.

Kapittel 4. Særlige krav til klageorgan organisert som nemnd

§ 18 Organisering

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 vedtak om tilsvarende saker.

Departementet kan i forskrift gi utfyllende bestemmelser om organisering av nemnda, herunder om sekretariat og styre.

§ 19 Partenes adgang til å trekke saken fra nemndsbehandling mv.

Hver av partene skal på ethvert stadium gis adgang til å trekke saken fra klagebehandlingen i nemnd som treffer rådgivende uttalelser.

Dersom den næringsdrivende er rettslig forpliktet til å delta i nemndsbehandlingen, skal kun forbrukeren gis adgang til å trekke saken.

Partene skal informeres om sin adgang til å trekke saken før klagebehandlingen begynner.

§ 20 Saksbehandling i nemndmøter

Nemndas saksbehandling skal være skriftlig. Saken skal behandles i møte for lukkede dører.

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

§ 21 Avgjørelser

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 er beslutningsdyktig når minst to medlemmer og leder er til stede. Avgjørelse skal treffes ved alminnelig flertall. Ved stemmelikhet skal nemndas leder ha dobbeltstemme.

Nemndas avgjørelse skal begrunnes. I begrunnelsen skal det fremgå om avgjørelsen er enstemmig. Det skal opplyses om partstilhørigheten til medlemmene som eventuelt dissenterer. Mindretallets syn skal også begrunnes.

§ 22 Delegering av avgjørelsesmyndighet

Nemnda kan beslutte at nemndas leder eller sekretariat kan treffe avgjørelse om å avvise saker, samt treffe realitetsavgjørelse der det foreligger fast praksis eller prinsipiell avgjørelse fra nemnda i tilsvarende saker.

Avgjørelse truffet av nemndas leder eller sekretariat kan klages inn for nemnda. Partene skal informeres om klageadgangen.

Kapittel 5. Særlig om Forbrukerrådet og Forbrukertvistutvalget

§ 23 Forbrukerrådets mekling

Forbrukerrådet skal etter klage fra forbruker eller næringsdrivende mekle i

- saker som kan klages inn for Forbrukertvistutvalget, jf. forbrukertvistloven §§ 1 og 4,
- øvrige forbrukersaker som ikke er omfattet av annet innmeldt klageorgans saksområde,
- forbrukersaker som er omfattet av annet innmeldt

klageorgans saksområde, men som klageorganet ikke behandler fordi den næringsdrivende ikke er tilsluttet klageorganet.

Forbrukerrådet avgjør med endelig virkning om en sak omfattes av første ledd.

Departementet kan i forskrift gi utfyllende bestemmelser om Forbrukerrådets mekling, saksområde og adgangen til å kreve gebyr.

§ 24 *Saker som kan behandles av Forbrukertvistutvalget*

Dersom minnelig løsning ikke oppnås ved mekling etter § 23 første ledd bokstav a, kan hver av partene bringe saken inn for Forbrukertvistutvalget til avgjørelse. Forbrukerrådet skal skriftlig opplyse partene om dette, og om fristen for innbringelse for Forbrukertvistutvalget.

§ 25 *Bistand til forbruker ved handel over landegrensene*

Forbrukerrådet skal bistå forbrukere i å få kontakt med et innmeldt klageorgan i en annen EØS-stat i saker mellom forbruker og næringsdrivende ved handel over landegrensene.

Kapittel 6. Forskjellige bestemmelser

§ 26 *Forholdet til de alminnelige domstolene*

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

Om en part begjærer en sak som er til behandling hos de alminnelige domstolene avgjort av et godkjent klageorgan, kan domstolen stanse saken etter begjæring av vedkommende part. Reglene i tvisteloven § 16-15, § 16-18 tredje og fjerde ledd og § 16-19 gjelder tilsvarende. Ved rettens avgjørelse av om saken skal stanses, skal det legges vekt på om det er rimelig å stanse saken i påvente av klageorganets avgjørelse når hensyn tas til tidsbruken og kostnadene som vil påløpe for partene ved stansing.

En sak som har vært behandlet i en innmeldt nemnd, kan bringes inn for tingretten uten forutgående behandling i forliksrådet.

§ 27 *Innmelding til EU-kommisjonens liste over klageorganer*

Forbrukerrådet og klageorganer som er godkjent etter loven her skal meldes til EFTA-statenes faste komité for oppføring på EU-kommisjonens liste over klageorganer som oppfyller kravene i direktiv 2013/11/EU om alternativ tvisteløsning i forbrukersaker. Også klageorganer som er opprettet med hjemmel i annen lov som tilfredsstiller kravene i direktivet kan på samme måte meldes inn.

Innmeldingen etter første ledd foretas av departementet. Departementet skal på sine hjemmesider ha en lett tilgjengelig elektronisk lenke til EU-kommisjonens liste over klageorganer.

§ 28 *Forordning om nettbasert tvisteløsning i forbrukersaker*

EØS-avtalen vedlegg XIX nr. 7j (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.

Kongen kan gi forskrift om utfyllende bestemmelser for å gjennomføre bestemmelser som fastsettes i medhold av forordningen.

Departementet skal ivareta funksjonen som vedkommende myndighet etter forordningen.

Forbrukerrådet skal ivareta funksjonen som kontaktpunkt etter forordningen. I saker oppstått ved handel over landegrensene skal Forbrukerrådet utføre oppgaver som følger av forordningen artikkel 7 punkt 2.

Kapittel 7. Ikraftsettings- og overgangsregler. Endringer i andre lover.

§ 29 *Ikraftsettings- og overgangsregler*

Loven gjelder fra den tid Kongen bestemmer. Kongen kan sette i kraft de enkelte bestemmelsene til forskjellig tid.

Departementet kan gi nærmere overgangsregler.

§ 30 *Endringer i andre lover*

1. I lov 16. juni 1989 nr. 69 om forsikringsavtaler gjøres følgende endringer:

§ 2-1 fjerde ledd skal lyde:

Selskapet skal også opplyse om reglene for å bringe tvister om forsikringsavtalen inn for *utenrettslige tvisteløsningsordninger*.

§ 3-5 annet ledd skal lyde:

Selskapet kan bare unnlate å fornye en forsikring etter første ledd når det foreligger særlige grunner som gjør det rimelig å avbryte forsikringsforholdet. Selskapet skal i varslet orientere om adgangen til å *benytte utenrettslige tvisteløsningsordninger*, eventuelt om andre muligheter for å få prøvd om selskapet har rett til å unnlate fornyelse.

§ 3-7 annet ledd fjerde punktum skal lyde:

Selskapet skal i oppsigelsen gi orientering om adgangen til å *benytte utenrettslige tvisteløsningsordninger*.

ger, eventuelt om andre muligheter for å få prøvd om oppsigelsen er lovlig.

§ 3-10 femte ledd skal lyde:

Underretningen om avslag skal inneholde opplysninger om reglene for å bringe tvister om forsikringsavtalen inn for *utenrettslige tvisteløsningsordninger*, samt opplysning om tidsfristen i sjette ledd.

§ 4-14 første ledd tredje punktum skal lyde:

I denne forbindelse skal selskapet også gi orientering om adgangen til å *benytte utenrettslige tvisteløsningsordninger*, eventuelt om andre muligheter for å få prøvd saken utenfor domstolene.

§ 11-1 femte ledd skal lyde:

Selskapet skal også opplyse om reglene for å bringe tvister om forsikringsavtalen inn for *utenrettslige tvisteløsningsordninger*.

§ 11-2 annet ledd bokstav d skal lyde:

d) retten til å *benytte utenrettslige tvisteløsningsordninger*, eller andre liknende ordninger som er etablert for å løse tvister.

§ 12-4 tredje ledd fjerde punktum skal lyde:

Selskapet skal i oppsigelsen gi orientering om adgangen til å *benytte utenrettslige tvisteløsningsordninger*, eventuelt om andre muligheter for å få prøvd lovligheten av oppsigelsen.

§ 12-9 annet ledd skal lyde:

Selskapet kan bare unnlate å fornye en forsikring etter første ledd når det foreligger særlige grunner som gjør det rimelig å avbryte forsikringsforholdet. Selskapet skal i varslet orientere om adgangen til å *benytte utenrettslige tvisteløsningsordninger*, eventuelt om andre muligheter for å få prøvd om selskapet har rett til å unnlate fornyelse.

§ 12-12 femte ledd skal lyde:

Underretningen om avslag skal inneholde opplysninger om reglene for å bringe tvister om forsikringsavtalen inn for *utenrettslige tvisteløsningsordninger*, samt opplysning om tidsfristen i sjette ledd.

§ 13-13 første ledd tredje punktum skal lyde:

I denne forbindelse skal selskapet også gi orientering om adgangen til å *benytte utenrettslige tvisteløsningsordninger*, eventuelt om andre muligheter for å få prøvd saken utenfor domstolene.

§ 18-5 annet ledd første punktum skal lyde:

Avslår selskapet i ulykkes- eller sykeforsikring et krav om erstatning helt eller delvis, mister vedkommende retten til erstatning dersom ikke sak er anlagt, eller *behandling i utenrettslig tvisteløsningsorgan godkjent i medhold av lov er krevd*, innen seks måneder etter at han eller hun fikk skriftlig melding om avslaget.

§ 20-1 skal lyde:

§ 20-1 (*behandling av tvister i klageorgan*)

Kongen kan godkjenne klageorgan for behandling av tvister når organet er opprettet ved avtale mellom en finansinstitusjon eller en lignende institusjon eller en organisasjon for slike institusjoner på den ene siden, og på den annen side én eller flere organisasjoner som representerer institusjonenes kunder. Kongen kan i forskrift gi bestemmelser om klageorganets virksomhet, herunder om:

- a) hvem som kan bringe saker inn for klageorganet,
- b) vilkår for behandling av saker hos klageorganet,
- c) behandlingens virkning mellom partene, herunder forholdet til alminnelige domstoler, adgangen til å bringe saker direkte inn for tingretten og tvangskraft og rettskraft for klageorganets avgjørelser,
- d) forholdet til annen lovgivning om utenrettslig tvisteløsning, og
- e) opplysningsplikt overfor institusjonenes kunder.

2. I lov 25. august 1995 nr. 57 om pakkereiser og reisegaranti gjøres følgende endringer:

Ny § 2-4 skal lyde:

§ 2-4 *Forbruker*

Som *forbruker* anses en fysisk person som ikke hovedsakelig handler som ledd i næringsvirksomhet.

§ 10-1 nytt annet ledd skal lyde:

Nemnd etablert etter første ledd og som behandler tvister mellom arrangør eller formidler og forbruker, skal søke godkjenning etter lov om klageorganer for forbrukersaker.

§ 10-5 oppheves.

3. I lov 13. juni 1997 nr. 43 om avtalar med forbrukar om oppføring av ny bustad m.m. gjøres følgende endringer:

§ 64 annet ledd oppheves. Nåværende tredje ledd blir annet ledd og skal lyde:

Dersom det på grunnlag av avtale mellom entreprenørane eller konsulentane sine organisasjonar og

Forbrukerrådet er skipa ei nemnd for tvistar om avtar som går inn under lova her, og som er godkjend etter lov om klageorganer for forbrukersaker, kan kvar av partane leggje fram for nemnda ein tvist der nemnda er kompetent. Så lenge tvisten er til førehaving i nemnda, kan ikkje entreprenøren reise søksmål om same tvistestemnet.

4. I lov 26. mars 1999 nr. 17 om husleieavtaler gjøres følgende endringer:

§ 12-5 annet og tredje ledd skal lyde:

I områder der det er opprettet husleietvistutvalg, må tvister om leie av bolig behandles der før de kan bringes inn for tingretten hvis det følger av rettergangslovgivningen at behandling i forliksrådet ellers ville vært nødvendig. Forliksrådet kan ikke behandle tvister om leie av bolig i områder der det er opprettet husleietvistutvalg.

Husleietvistutvalget kan behandle tvister om leie av bolig fra hele landet når saken gjelder klage fra en forbruker mot næringsdrivende utleier. I områder der det ikke er opprettet husleietvistutvalg, kan slike saker alternativt bringes inn for forliksrådet.

Nåværende § 12-5 tredje ledd blir fjerde ledd.

5. I lov 25. juni 1999 nr. 46 om finansavtaler og finansoppdrag gjøres følgende endringer:

§ 4 skal lyde:

§ 4 Behandling av tvister i klageorgan

Kongen kan godkjenne klageorgan for behandling av tvister når organet er opprettet ved avtale mellom en finansinstitusjon eller en lignende institusjon eller en organisasjon for slike institusjoner på den ene siden, og på den annen side én eller flere organisasjoner som representerer institusjonenes kunder. Kongen kan i forskrift gi bestemmelser om klageorganets virksomhet, herunder om:

- a) hvem som kan bringe saker inn for klageorganet,*
- b) vilkår for behandling av saker hos klageorganet,*
- c) behandlingens virkning mellom partene, herunder forholdet til alminnelige domstoler, adgangen til å bringe saker direkte inn for tingretten og tvangskraft og rettskraft for klageorganets avgjørelser,*
- d) forholdet til annen lovgivning om utenrettslig tvisteløsning, og*
- e) opplysningsplikt overfor institusjonenes kunder.*

§ 5 oppheves.

§ 14 annet ledd skal lyde:

(2) Kunden skal underrettes om avslag uten ugrunnet opphold når ikke annet er bestemt i eller i medhold av lov. Underretningen om avslag skal inneholde opplysning om *utenrettslige tvisteløsningsordninger*.

§ 15 annet ledd bokstav g nr. 2 skal lyde:

2. *utenrettslige tvisteløsningsordninger* og muligheten for å klage til tilsynsmyndigheten

§ 33 a sjette ledd første punktum skal lyde:

(6) Innen ti dager etter å ha mottatt et krav om tilbakebetaling skal institusjonen enten tilbakeføre det fulle beløpet for betalingstransaksjonen eller gi et begrunnet avslag på kravet med opplysning om *utenrettslige tvisteløsningsordninger*.

§ 37 annet ledd bokstav b skal lyde:

- b) institusjonen innen fire uker fra mottakelse av skriftlig innsigelse fra kunden har anlagt søksmål eller brakt saken inn for en *utenrettslig tvisteløsningsordning* godkjent i medhold av lov.

§ 61 annet ledd annet punktum skal lyde:

En kausjonsavtale med en forbruker skal dessuten inneholde opplysninger som nevnt i § 59 første ledd bokstav b, e og f og *opplysninger* om *utenrettslige tvisteløsningsordninger*.

6. I lov 21. juni 2002 nr. 34 om forbrukerkjøp gjøres følgende endringer:

§ 2 annet ledd bokstav c skal lyde:

- c) avtale med en kraftleverandør om levering av elektrisk energi. Kapittel 5 om forsinkelse gjelder likevel ved forsinket oppstart av levering av elektrisk energi.

§ 61 a oppheves.

7. I lov 29. juni 2007 nr. 73 om eiendomsmegling gjøres følgende endringer:

§ 2-10 skal lyde:

§ 2-10. *Tilslutning til utenrettslig tvisteløsningsordning*

Foretak og advokat som driver eiendomsmegling, jf. § 2-1, skal være tilsluttet *utenrettslig tvisteløsningsordning* godkjent i medhold av lov.

§ 6-4 første ledd nr. 10 skal lyde:

10. *adgangen til å benytte utenrettslige tvisteløsningsordninger,*

§ 8-2 første ledd nr. 8 skal lyde:

8. ikke innen den frist som er fastsatt av Finanstilsynet oppfyller pålegg om å slutte seg til utenrettslig tvisteløsningsordning.

§ 8-3 første ledd nr. 6 skal lyde:

6. ikke innen den frist som er fastsatt av Finanstilsynet oppfyller pålegg om å slutte seg til utenrettslig tvisteløsningsordning.

§ 8-8 skal lyde:

§ 8-8. *Behandling av tvister i klageorgan*

Kongen kan godkjenne klageorgan for behandling av tvister mellom foretak eller advokat som driver eiendomsmegling og selger, kjøper eller øvrige interessenter til objekt som nevnt i § 1-2, når organet er opprettet ved avtale mellom én eller flere organisasjoner som representerer foretak eller advokater som driver eiendomsmegling på den ene siden, og på den annen side én eller flere organisasjoner som representerer aktører i eiendomsmarkedet. Kongen kan i forskrift gi bestemmelser om klageorganets virksomhet, herunder om:

- a) hvem som kan bringe saker inn for klageorganet,
- b) vilkår for behandling av saker hos klageorganet,
- c) behandlingens virkning mellom partene, herunder forholdet til alminnelige domstoler, adgangen til å bringe saker direkte inn for tingretten og tvangskraft og rettskraft for klageorganets avgjørelser,
- d) forholdet til annen lovgivning om utenrettslig tvisteløsning, og
- e) opplysningsplikt overfor foretakets og advokatens kunder og øvrige interessenter.

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

§ 10a. *Informasjon om klageorgan og om plattform for nettbasert tvisteløsning 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 innmeldt i henhold til lov om klageorganer for forbrukersaker § 27. Informasjonen skal vise til klageorganenes hjemmesider på Internett. Informasjonen 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 informere forbrukeren 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. Med varig medium

forstås enhver innretning som gjør forbrukerne i stand til å lagre opplysninger på en slik måte at opplysningene i fremtiden er tilgjengelig i uendret form.

Næringsdrivende som inngår avtaler med forbruker på Internett, eller nettbaserte markedsplasser, 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 § 28. Informasjonen om plattformen skal også fremgå i de generelle avtalevilkårene, hvor slike foreligger. Den næringsdrivende skal også informere forbrukere 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.

9. I lov 25. november 2011 nr. 44 om verdipapirfond skal § 2-13 annet ledd lyde:

(2) Departementet kan i forskrift fastsette nærmere regler om klagebehandling, herunder at forvaltningsselskap skal være tilknyttet utenrettslig tvisteløsningsordning godkjent i medhold av lov.

10. I lov 20. juni 2014 nr. 28 om forvaltning av alternative investeringsfond skal § 7-1 syvende ledd lyde:

(7) Departementet kan i forskrift gi regler om klagebehandling, herunder at forvalter skal være tilsluttet utenrettslig tvisteløsningsordning godkjent i medhold av lov.

11. I lov 10. april 2015 nr. 17 om finansforetak og finanskonsern gjøres følgende endringer:

§ 2-10 fjerde ledd første punktum skal lyde:

(4) Departementet kan fastsette nærmere regler om betalingsforetak og foretak med begrenset tillatelse etter tredje ledd, herunder gjøre unntak fra reglene som gjelder for finansforetak, og fastsette regler om organisering, virksomhet, kapitalkrav, eierforhold, sikring av midler, bruk av agenter og oppdragstakere, vilkår for tillatelse, tilbakekall av tillatelse, utenrettslig tvisteløsningsordning og tilsyn.

§ 2-11 tredje ledd skal lyde:

(3) Departementet kan gi forskrift om e-pengeforetak, herunder gjøre unntak fra reglene som gjelder for finansforetak, og fastsette regler om organisering, virksomhet, kapitalkrav, eierforhold, sikring av midler, innløsning av elektroniske penger, bruk av agenter og oppdragstakere, vilkår for tillatelse, tilba-

kekall av tillatelse, *utenrettslig tvisteløsningsordning* og tilsyn.

§ 16-3 skal lyde:

§ 16-3 *Behandling av tvister i klageorgan*

(1) Kongen kan ved forskrift bestemme at finansforetak skal være tilsluttet *utenrettslig tvisteløsningsordning godkjent i medhold av lov*.

(2) Et finansforetak skal, dersom det ikke følger en uttalelse fra *en tvisteløsningsordning* som nevnt i første ledd i tvist med en kunde som er forbruker,

dekke egne og motpartens nødvendige sakskostnader ved domstolsbehandling i første instans av samme tvist mellom de samme partene. Første punktum gjelder tilsvarende for behandling i høyere rettsinstanser dersom finansforetaket er den ankende part. Reglene i tvisteloven § 10-5 om sakskostnader i småkravprosess kommer ikke til anvendelse ved beregning av nødvendige sakskostnader.

(3) Departementet kan gi forskrift om *utenrettslig tvisteløsningsordning* etter annet ledd, herunder om ansvar for kostnader ved *tvistebehandlingen*.

Oslo, i familie- og kulturkomiteen, den 26. april 2016

Svein Harberg

leder

Kårstein Eidem Løvaas

ordfører

