



DET KONGELIGE BARNE-, LIKESTILLINGS-
OG INKLUDERINGSDEPARTEMENT

Prop. 32 L

(2015–2016)

Proposisjon til Stortinget (forslag til lovvedtak)

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

Innhold

1	Proposisjonens hovedinnhold	5	8.3	Overgang til ny godkjennings- ordning	45
2	Bakgrunnen for lovforslaget	8	8.4	Rapporterings- og opplysningsplikt for godkjente klageorganer	46
2.1	Det utenrettslige klagebehandlingstilbudet på forbrukerområdet i Norge	8	8.5	Sanksjon mot klageorganer som ikke lenger oppfyller kravene	47
2.2	NOU 2010: 11 Nemndsbehandling av forbrukertvister	9	8.6	Endring i kravene for god- kjenning – virkning for godkjente klageorganer	48
2.3	Nærmere om EU-rettsaktene	9			
2.4	Forholdet til Forbrukertvist- utvalget	13	9	Krav til klageorganer som søker godkjenning	50
2.5	Prosessen frem mot høring	13		Stiftelsesgrunnlag	50
2.6	Høringene	14	9.1	Vedtekter	51
3	Ny modell for et helhetlig klagebehandlingstilbud	17	9.2	Klageorganets saksområde	52
3.1	Utgangspunktet for valg av modell og departementets forslag i høringsnotatet	17	9.3	Beløpsgrense	53
3.2	Høringsinstansenes syn og departementets vurdering	19	9.4	Klageadgang	54
4	Utenrettslige klage- behandlingsordninger i andre nordiske land	23	9.5	Frist for å klage inn til klageorganet	57
4.1	Sverige	23	9.6	Gebyr	58
4.2	Danmark	24	9.7	Leder, nestleder og varaleder i klageorganet	60
4.3	Finland	26	9.8	Kompetansekrav	60
4.4	Island	26	9.9	Krav for å sikre habilitet, upartiskhet og uavhengighet	62
5	Virkeområde	28	9.10	Ansettelses- og oppnevningstid ..	63
5.1	Innledning	28	9.11	Forbud mot instruks	64
5.2	Geografisk virkeområde	28	9.12	Godtgjørelse uavhengig av sakens utfall	64
5.3	Saklig virkeområde	29	9.13	Årsrapport	65
5.4	Hva slags klagebehandling som ikke er omfattet	34	9.14		
6	Definisjoner	36	10	Krav til klagebehandlingen i godkjent klageorgan	66
6.1	Innledning	36	10.1	Krav om upartiskhet og habilitet i klagebehandlingen	66
7	Forbrukerrådets mekling	40	10.2	Mottak av klager og utveksling av dokumenter	66
7.1	Direktivets krav om heldekkende klagebehandlingstilbud	40	10.3	Formkrav mv.	67
7.2	Departementets forslag i høringsnotatet og hørings- instansenes syn	40	10.4	Bistand til å sette opp klage	68
7.3	Departementets vurdering	40	10.5	Bistand fra tredjepart	68
8	Godkjenningsordningen	43	10.6	Avvisning av saker	69
8.1	Vedkommende myndighet og kontaktpunkt	43	10.7	Kontradiksjon og innhenting av informasjon	71
8.2	Søknad om godkjenning	44	10.8	Informasjon til partene om klagebehandlingen	73
			10.9	Saksbehandlingsfrist og begrunnelse av saksutfall	73
			10.10	Partenes betenkningstid	76
			10.11	Opplysningsplikt før aksept av foreslått løsning	76
			10.12	Supplerende saksbehandlings- regler	77

11	Særlige krav til klageorganer organisert som nemnd	79	18	Næringsdrivendes informasjonsplikt	104
11.1	Krav til nemnders organisering ...	79	18.1	Direktivets artikkel 13	104
11.2	Krav til nemnders sammensetning	82	18.2	Forordningen artikkel 14	105
11.3	Partenes rett til å trekke seg	82	18.3	Sanksjoner overfor næringsdrivende	106
11.4	Saksbehandling i nemndene	84			
11.5	Delegering av avgjørelses- og avvisningsmyndighet	85	19	Endringer i andre EU-rettsakter	107
11.6	Rettskraftige vedtak	86			
12	Andre bestemmelser	88	20	Endringer i andre lover	108
12.1	Informasjon på klageorganers nettside	88	20.1	Markedsføringsloven	108
12.2	Litispendsvirkning og avbrytelse av foreldelsesfristen	89	20.2	Endringer i særskilt regelverk for godkjente nemnder	108
12.3	Adgangen til å bringe en sak direkte til tingretten	92	21	Økonomiske og administrative konsekvenser	121
12.4	Forhåndsavtaler om voldgift	94	21.1	Konsekvenser for det offentlige	121
13	Innmelding av klageorganer	96	21.2	Konsekvenser for klageorganer ...	121
13.1	Nasjonal liste over innmeldte klageorganer	96	21.3	Konsekvenser for næringsdrivende	124
13.2	Rapport til EU-kommisjonen hvert fjerde år	96	21.4	Konsekvenser for forbruker	125
			21.5	Samfunnsmessige konsekvenser	125
14	Samarbeid mellom innmeldte klageorganer på tvers av landegrensene	98	22	Spesialmerknader til lovforslaget	127
15	Samarbeid mellom innmeldte klageorganer og nasjonale myndigheter som håndhever EU-rettsakter om forbrukervern	99		Forslag til lov om klageorganer for forbrukersaker (gjennomføring av direktiv 2013/11/EU og forordning nr. 524/2013) og endringer i enkelte andre lover	139
16	Meddelelses- og gjennomføringsfrist for direktivet	100	Vedlegg		
16.1	Informasjon til EU-kommisjonen .	100	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)	147
16.2	Gjennomføringsfrist for direktivet	100	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) .	165
17	Gjennomføring av NTF-forordningen	101			
17.1	Forordningen	101			
17.2	Departementets forslag i høringsnotatet og høringsinstansenes syn	101			
17.3	Departementets vurdering	102			



DET KONGELIGE BARNE-, LIKESTILLINGS-
OG INKLUDERINGSDEPARTEMENT

Prop. 32 L

(2015–2016)

Proposisjon til Stortinget (forslag til lovvedtak)

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

*Tilråding fra Barne-, likestillings- og inkluderingsdepartementet 27. november 2015,
godkjent i statsråd samme dag.
(Regjeringen Solberg)*

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, pakkereiselovent, bustadoppføringslova, husleieloven, forbrukerkjøpsloven, finansavtaleloven, forsikringsavtaleloven, verdipapirfondloven, lov om forvaltning av alternative investeringsfond, finansforetaksloven og eiendoms-meglingsloven. Lovendringene legges frem i samråd med ansvarlige departementer.

Lovforslagene gjennomfører:

- 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).
- Europaparlaments- og rådsforordning (EU) nr. 524/2013 av 21. mai 2013 om nettbasert tviste-

løsning 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 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 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 forbrukertvister, 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 tjenesteaftaler 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 departe-

mentet 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. 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 eiendomsmeglingsloven, 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 forbrukerklage-lov, 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 21.08.2015 – 21.10.2015, og skal etter planen legges fram for Stortinget våren 2016.

Sentrale begreper i proposisjonen

Følgende gir forklaring på sentrale og mye brukte begreper i proposisjonen:

- *Utenrettslig klagebehandling*; et organisert tilbud for løsning av en tvist mellom forbruker og næringsdrivende på annen måte enn ved ordinær domstolsbehandling, og ved bistand fra utenforstående tredjepart eller organ.
- *Nemnd*; et kollegialt organ som behandler tvister mellom forbruker og næringsdrivende normalt ved skriftlig prosedyre, og avgir enten rådgivende uttalelser eller treffer vedtak. Betegnelsen brukes uavhengig av organets rettslige forankring og finansiering.
- *Meklingsorgan*; et organ som bistår partene med å oppnå en minnelig løsning av en tvist. Meklingsorganet sørger for informasjonsutveksling mellom partene. Ofte vil et meklingsorgan også gi en vurdering ut fra gjeldende rett eller foreslå løsninger på tvisten som partene kan bli enige om.
- *Godkjent klageorgan*; et klageorgan, herunder nemnd eller meklingsorgan, som oppfyller nasjonale regler som gjennomfører direktivets krav, og som godkjennes etter lov om klageorganer for forbrukersaker.
- *Rapportert klageorgan*; et lovpålagt klageorgan, herunder nemnd eller meklingsorgan, som har blitt rapportert til det norske kontaktpunktet å oppfylle direktivets minimumskrav.
- *Kvalifisert klageorgan*; et klageorgan som tilfredsstiller direktivets krav og som kan innmel-des. Dette begrepet brukes i tilknytning til gjennomgang av kravene som skal legges til grunn for vurdering av om organer kan innmel-des. Dette omfatter både organer som har søkt og oppnådd godkjenning etter lov om klageorganer for forbrukersaker, og organer som er opprettet ved og regulert i lov og forskrift (for eksempel Forbrukertvistutvalget og Transportklagenemnda).
- *Innmeldt klageorgan*; et kvalifisert klageorgan som er blitt innmeldt til EFTA-statenes faste komité for oppføring på EU-kommisjonens offisielle liste over innmeldte klageorganer i EØS-området. Innmelding utløser plikt for klageorganene til å rapportere jevnlig til vedkommende myndighet (departementet). Innmeldingen kan anses som en offisiell garanti for at klageorganene oppfyller minimumskravene i direktivet.
- *Vedkommende myndighet*; oppnevnt godkjen-ningsmyndighet for klageorganene. Dette er et gjennomgående begrep i direktivet og forordningen. Etter lovforslaget skal departementet oppnevnes til å inneha denne myndigheten.
- *Kontaktpunkt*; koordinerende organ som skal forestå innmelding av klageorganer og øvrig rapportering til EU-kommisjonen, EFTA-state-nes faste komité eller andre relevante EU/EØS-organer. Etter lovforslaget skal departe-mentet inneha denne rollen.
- *ATF-direktivet*; europaparlaments- og råds-direktiv 2013/11/EU av 21. mai 2013 om alter-nativ tvisteløsning på forbrukerområdet. Omtalt som «ADR-direktivet» i høringsnota-tene.
- *NTF-forordningen*; europaparlaments- og råds-forordning (EU) nr. 524/2013 av 21. mai 2013 om nettbasert tvisteløsning i forbrukersaker. Omtalt som «ODR-forordningen» i hørings-notatene.

2 Bakgrunnen for lovforslaget

2.1 Det utenrettslige klagebehandlingstilbudet på forbrukerområdet i Norge

Vi har 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. Tilbudet er ikke dekkende for alle varer og tjenester hvor det inngås kontrakt mellom forbruker og næringsdrivende.

Forbrukertvistutvalget er et statlig forvaltningsorgan, etablert gjennom lov om behandling av forbrukertvister av 28. april nr. 18 1978 (forbrukertvistloven). Dets oppgave er å behandle tvister mellom næringsdrivende og forbruker om forbrukerkjøp, håndverkertjenester og avtaler etter angrerettloven, og tvister i forbindelse med kjøp av varer mellom privatpersoner. Forbrukerrådet har også lovpålagte oppgaver i forbindelse med saksforberedelse etter forbrukertvistloven. Sakene som behandles av Forbrukertvistutvalget skal først bringes inn for Forbrukerrådet som skal mekle mellom partene med sikte på en minnelig løsning. Forbrukerrådet meklet i 2014 i drøyt 7000 saker, og det ble oppnådd minnelig løsning i om lag 75 % av sakene. Dersom saken ikke løses ved mekling kan hver av partene bringe saken inn til Forbrukertvistutvalget for videre behandling. Behandlingen i Forbrukerrådet og i Forbrukertvistutvalget er gratis for partene. I saker som faller utenfor Forbrukertvistutvalgets saklige myndighetsområde, gir Forbrukerrådet informasjon og rådgivning til forbrukere som kontakter dem.

Videre omfatter tilbudet de *bransjevis nemndene* som er opprettet ved avtale mellom forbrukerorganisasjon og de respektive bransjeorganisasjonene, eller har sitt grunnlag i lov eller i medhold av lov. Det er per i dag 17 nemnder som favner om et vidt spekter, særlig av tjenestekområder. Disse består av:

- Boligtvistnemnda
- Brukerklagenemnda for elektronisk kommunikasjon
- Elklagenemnda
- Finansklagenemnda Bank
- Finansklagenemnda Eierskifte
- Finansklagenemnda Skade
- Finansklagenemnda Person
- Klagenemnda for gravferdstjenester
- Klagenemnda for vask og rens
- Reklamasjonsnemnda for eiendomsmeglingstjenester
- Reklamasjonsnemnda for fotografiarbeider
- Reklamasjonsnemnda for takstmenn
- Reklamasjonsnemnda for pakkereiser
- Transportklagenemnda Fly
- Transportklagenemnda Jernbane
- Parkeringsklagenemnda
- Klagenemnda for bilsaker

Behandlingen er kostnadsfri for forbrukerne i Forbrukertvistutvalget og i de fleste nemndene. Både Forbrukertvistutvalget og nemndene er partssammensatte med et likt antall representanter for næringsinteresser og forbrukerinteresser, og med en nøytral jurist som leder. Vedtakene fra Forbrukertvistutvalget blir rettslige bindende dersom de ikke bringes inn for domstolen, mens nemndenes avgjørelser som hovedregel kun er rådgivende for partene. Det er en betydelig variasjon mellom nemndenes sakstall, organisering, størrelsen på sekretariatene, saksbehandlingstiden og etterlevelsen av avgjørelsene.

Det finnes også andre typer nemnder som behandler klager fra forbrukere, herunder statlige (for eksempel Husleietvistutvalget) og rene bransjenemnder uten medvirkning fra forbrukerorganisasjonene (for eksempel innen tannlegebehandling).

Forbruker Europa, som administrativt er en del av Forbrukerrådet, gir informasjon og bistand til forbrukere i forbindelse med klager ved handel over grensene. De inngår i EU-kommisjonens ECC-Net, et nettverk av tilsvarende forbrukerkontorer som finnes i alle EU/EØS-land.

2.2 NOU 2010: 11 Nemndsbehandling av forbrukertvister

Et offentlig utvalg ble ved kongelig resolusjon av 27. november 2009 oppnevnt for å se på ulike sider ved det nasjonale utenrettslige klagebehandlingstilbudet. Dette offentlige utvalget vil heretter bli omtalt som «utvalget». Bakgrunnen for oppnevningen var at klagebehandlingstilbudet hadde vokst frem over en trettiårsperiode uten en helhetlig plan. En rapport fra Statens institutt for forbruksforskning fra 2007 indikerte at det var forbedringspunkter i systemet (SIFO-rapport 4-2007 *Å få rett når du har rett*). Blant annet ble det pekt på at nemndene var til dels ulikt organisert, og at det fremsto som tilfeldig hvilket klagebehandlingstilbud som gjaldt innenfor de ulike vare- og tjenesteområdene. Det ble også i rapporten reist spørsmål ved arbeidsfordelingen mellom Forbrukertvistutvalget og Forbrukerrådet ved saksbehandlingen etter forbrukertvistloven.

Den 29. november 2010 ble NOU 2010: 11 Nemndsbehandling av forbrukertvister lagt frem for departementet. Utvalget foreslo enkelte endringer for å forbedre og effektivisere tilbudet. Hovedforslagene var at:

- Det fastsettes ett felles standard regelverk for nemndenes organisering, saksforberedelse og avgjørelser.
- Det innføres et generelt krav om offentlig godkjenning av nemndenes vedtekter.
- Det bør jobbes for å utvide klagebehandlingstilbudet til andre saksområder.
- All saksforberedelse flyttes fra Forbrukerrådet til sekretariatet i Forbrukertvistutvalget i saker etter forbrukertvistloven.
- Forbrukerrådet får oppgave som forbrukerportal til klagebehandlingstilbudet i nemndene og til Forbrukertvistutvalget. Det vil si en slags førstelinjetjeneste som kan vise den enkelte forbruker til riktig klageinstans.
- Gjeldende lov om behandling av forbrukertvister (forbrukertvistloven) erstattes av en ny lov om nemndsbehandling av forbrukertvister, som skulle omhandle både Forbrukertvistutvalget og en godkjenningsordning for nemndene.

Utredningen var på høring fra 02.02.2011–02.06.2011.

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 21.08.2015–21.10.2015.

2.3 Nærmere om EU-rettsaktene

2.3.1 Innledning

Våren 2013 vedtok EU to rettsakter om tvisteløsning for forbrukersaker;

- 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),
- Europaparlaments- og rådsforordning (EU) nr. 524/2013 av 21. mai 2013 om nettbasert tvisteløsning for forbrukersaker og om endring av forordning (EF) nr. 2006/2004 og direktiv 2009/22/EF (NTF-forordningen).

Bakgrunnen for rettsaktene var at EU-institusjonene over lengre tid hadde sett behov for å få på plass et system for utenrettslig klagebehandling av god kvalitet, basert på harmoniserte minstekrav. Allerede i 1998 vedtok EU-kommisjonen en rekommandasjon om prinsipper for de organer som er ansvarlig for utenrettslig behandling av forbrukertvister i de enkelte land (98/257/EF). Rekommandasjonen inneholdt et sett av minimumskriterier for å sikre uavhengighet, åpenhet, kontradiksjon, effektivitet, legalitet, frivillighet og representasjon. Kriteriene skulle ivareta forbrukerens rettssikkerhet ved utenrettslig klagebehandling. En tilsvarende rekommandasjon om prinsipper for utenrettslige organer som mekler i forbrukertvister (2001/310/EF) ble vedtatt den 4. april 2001.

Til tross for de klare anbefalingene fra EU-kommisjonen, har studier vist at disse ikke har blitt fulgt opp i tilstrekkelig grad i alle medlemsstatene. Forbrukere og næringsdrivende har lite kjennskap til de eksisterende utenrettslige klagebehandlingstilbudene, og kun en liten del av befolkningen i EU vet hvordan de skal klage på en vare eller tjeneste. I tillegg er det store forskjeller på kvaliteten på tilbudene i medlemsstatene, og klagebehandlingene av sakene er ofte lite effektive. Medlemsstatenes sektordekning varierer også.

EU-kommisjonen konkluderte med at svakhetene i eksisterende tilbud medfører at forbrukere avstår fra å handle over landegrensene, og at de mangler tillit til at utenrettslige klageorganer enkelt, raskt og rimelig kan løse potensielle tvister mellom dem og næringsdrivende. Av samme grunn kan dette føre til at næringsdrivende avstår fra å selge varer og tjenester til forbrukere i medlemsstater der det ikke finnes tilstrekkelig tilgang til utenrettslig klagebehandlingstilbud av god kvali-

tet. Næringsdrivende etablert i en medlemsstat med et dårlig tilbud stiller også konkurransemessig svakere enn næringsdrivende etablert i en medlemsstat med et godt tilbud, da sistnevnte kan få løst potensielle forbrukertvister raskere og rimeligere. Dette bidrar til å svekke det indre markedet.

På denne bakgrunn presenterte EU-kommisjonen den 29.10.2011 sine forslag til ny regulering på området, et direktivforslag (COM (2011) 793/2), og et forordningsforslag (COM (2011) 794/2). Formålene med forslagene var å sikre forbrukerne klagebehandling av god kvalitet, og å gi næringsdrivende like konkurransevilkår og dermed sikre velfungerende markeder.

2.3.2 Nærmere om direktivet og forholdet til norsk rett

2.3.2.1 Hovedinnholdet i direktivet

Etter ATF-direktivet skal medlemsstatene sørge for utenrettslig klagebehandlingstilbud for nær sagt alle typer forbrukertvister.

Virkeområdet er nærmere omtalt i kapittel 5.

Direktivet stiller minimumskrav til de klageorganer som er en del av det nasjonale klagebehandlingstilbudet, blant annet til sammensetning, kompetanse, saksbehandling og informasjon. Det stilles også kvalitative krav til klageorganene, blant annet med hensyn til tilgjengelighet, nøytralitet, kompetanse, at klagebehandlingen skal være gratis eller til en symbolsk pris for forbruker, og at tvister som hovedregel skal være løst innen 90 dager. Direktivet inneholder videre kontradiksjonskrav, og krav om informasjon til forbruker om klagebehandlingstilbudet.

Direktivet krever at de nasjonale klageorganene ikke bare skal behandle klager fra forbrukere i medlemsstaten, men også fra forbrukere som er bosatt i et annet EØS-land. Det kan for eksempel være turister som kjøper en vare i Norge, og som oppdager en feil ved varen når de er tilbake i hjemlandet sitt, eller forbrukere som har handlet på nettet fra en selger i et annet EØS-land.

Medlemsstatene skal utpeke en eller flere vedkommende myndigheter, som skal ha kontroll med klageorganenes virksomhet og oppfyllelse av direktivets krav, og rapportere om disse forhold til EU-kommisjonen. Dersom det oppnevnes flere vedkommende myndigheter, skal det oppnevnes et koordinerende kontaktpunkt for kommunikasjon med EU-kommisjonen.

Det er opp til medlemslandene å organisere tilbudet i tråd med nasjonale tradisjoner og forutset-

ninger. Direktivet legger likevel opp til tre hovedmodeller for utenrettslig klagebehandling:

1. mekling som kan resultere i minnelig løsning,
2. nemnd med rådgivende uttalelse,
3. nemnd med bindende avgjørelse

Direktivet inneholder felles krav til klageorganer, i tillegg til noen særskilte krav som gjelder innen den enkelte kategori.

Direktivet legger opp til at klageorganer som oppfyller direktivets minimumskrav, blir en del av et offentlig nasjonalt og europeisk klagebehandlingstilbud på forbrukerområdet. Klageorganene blir oppført på en nasjonal liste og en EØS-liste, og skal fjernes fra listene dersom direktivets krav ikke lenger er oppfylt.

Klageorganene skal ifølge direktivet rapportere til en vedkommende myndighet annet hvert år om sin virksomhet og oppfyllelsen av godkjenningskravene. Eventuelle endringer i klageorganenes tilbud skal også meldes fortløpende.

2.3.2.2 Forholdet til andre EU-rettsakter

Artikkel 3 regulerer direktivets forhold til andre EU-rettsakter. I henhold til bestemmelsen og for talen punkt 19 skal direktivets bestemmelser ha forrang foran motstridende EU-regelverk, inkludert sektorforpliktelser om utenrettslig klagebehandling, med mindre direktivet eksplisitt sier annet. Begrunnelsen for dette er å sikre rettsikkerheten for forbrukerne.

Generelle krav i andre rettsakter om forbrukernes tilgang på utenrettslig klagebehandling vil etter dette ikke gjelde i den grad de er i strid med ATF-direktivet. Dette kan for eksempel gjelde bestemmelser om tillatte beløpsgrenser, høye gebyr for forbruker eller andre avvisningsgrunner. Andre EU-rettsakter som inneholder bestemmelser om utenrettslig klagebehandling på forbrukerområdet finnes for eksempel på finans- og forsikringsområdet, e-handel, flypassasjerrettigheter og telekommunikasjon. Etter det departementet kjenner til, foreligger det ikke motstrid mellom vedtatte EU-rettsakter og ATF-direktivet.

Konsekvensen av dette er at gjennomføringen av direktivet vil omfatte alle utenrettslige klageorganer som behandler tvister mellom næringsdrivende og forbruker om avtaler om kjøp av varer og tjenester. Dette gjelder selv om disse også er regulert av bestemmelser som gjennomfører andre EU-rettsakter, med mindre direktivet uttrykkelig sier noe annet.

I henhold til artikkel 3 punkt 2 skal ATF-direktivet ikke få innvirkning på direktiv 2008/52/EF (meglingsdirektivet).

2.3.2.3 *Generell vurdering opp mot dagens klagebehandlingstilbud*

Direktivets krav til utenrettslige klageorganer er på mange måter inspirert av de nordiske modellene, med krav som i stor grad oppfylles av Forbrukertvistutvalget, Forbrukerrådet og eksisterende bransjevisse nemnder. Direktivets krav er likevel noe mer omfattende på enkelte punkter. De største utfordringene ser ut til å være i) direktivets krav om full sektordekning (ikke alle sektorer dekkes av dagens tilbud), ii) uorganiserte næringsdrivende faller utenfor mange bransjenemnder (de fleste nemnder behandler kun klager mot organiserte næringsdrivende), og iii) saksbehandlingsfristen på 90 dager. Direktivet inneholder videre ulike krav til informasjon, som mange klageorganer i dag ikke oppfyller, men som departementet antar at kan løses med relativt små ressurser.

2.3.2.4 *Minimumsharmonisering – norske krav ut over direktivets*

Ifølge direktivet er direktivets kvalitetskrav og saksbehandlingsregler for utenrettslige klageorganer et minimumskrav; «Medlemsstatene kan opprettholde eller innføre regler som går lenger enn dem som fastsettes i dette direktiv, for å sikre et høyere nivå for forbrukervern», jf. artikkel 2 nr. 3.

Direktivet er dermed et minimumsdirektiv, som betyr at medlemsstatene kan supplere med tilleggskrav så lenge disse ikke strider mot direktivets innhold og formål. Enkelte krav i lovforslaget her går lenger enn direktivet, blant annet på bakgrunn av forslag i NOU 2010: 11 Nemndsbehandling av forbrukertvister. I forslaget her stilles det følgende krav ut over det som følger av direktivet:

- Klageorganer plikter til enhver tid å gi informasjon til godkjenningsmyndigheten, jf. forslag til ny lov § 9 første ledd og punkt 8.4.
- Dersom det gjøres endringer i kravene for godkjenning, vil virkningene også gjelde for allerede godkjente klageorganer, jf. forslag til ny lov § 4 og punkt 8.6.
- Klageorganers informasjonsplikt til partene når godkjenning tilbakekalles, jf. forslag til ny lov § 10 tredje ledd og punkt 8.5.3.

- Næringsdrivende gis klageadgang til Forbrukerrådets meklingsstilbud, jf. forslag til ny lov § 23 første ledd og punkt 9.5.2.
- Ved ansettelse og oppnevning stilles opplysningsplikt til ledere, nemndmedlemmer, meklere og andre saksbehandlere i klageorganet om ethvert forhold som kan påvirke deres upartiskhet, jf. forslag til ny lov § 8 første ledd og punkt 9.10.
- Krav til at klageorganet er etablert ved lov eller avtale mellom en eller flere bransjer og Forbrukerrådet eller en annen organisasjon som representerer forbrukerne på et bestemt område. Se forslag til ny lov § 5 første ledd og punkt 9.1.
- Klageorganet skal ha vedtekter, jf. forslag til ny lov § 5 annet ledd og punkt 9.2.
- Klageorganet skal ha et klart definert saksområde. Se forslag til ny lov § 6 første ledd og punkt 9.3.
- Forbrukeren kan be om bistand av klageorganet til å sette opp klagen, jf. forslag til ny lov § 12 første ledd annet punktum og punkt 10.4.
- Krav til at nemndsavgjørelsen skal opplyse om den er enstemmig, og partstilhørigheten til de medlemmer som eventuelt er uenig i avgjørelsen. Mindretallets syn skal også begrunnes. Direktivet stiller kun krav til at partene skal informeres om sakens utfall og dens begrunnelse (flertallets syn). Se forslag til ny lov § 21 annet ledd og punkt 11.4.3.
- Krav til at forvaltningslovens bestemmelser om taushetsplikt skal gjelde tilsvarende. Direktivet stiller krav om at bruken av personopplysninger er i tråd med reglene etter den nasjonale implementering av personverndirektivet, men stiller ikke direkte taushetskrav. Se forslag til ny lov § 11 annet ledd og punkt 10.12.
- Krav om sekretariat i nemnder og sekretariats arbeidsoppgaver, jf. forslag til ny lov § 18 første og annet ledd og punkt 11.1.
- Ytterligere kompetansekrav, jf. forslag til forskriftshjemmel § 8 annet ledd og punkt 9.9.
- Krav om at klagebehandlingen i nemnd skal være skriftlig og skje for lukkede dører, jf. forslag til ny lov § 20 første ledd og punkt 11.4.1.
- Nemnda kan avgjøre saken selv om motparten ikke har gitt tilsvaret, jf. forslag til ny lov § 20 annet ledd annet punktum og punkt 11.4.2.
- Krav om at nemnda må ha minst to medlemmer i tillegg til nemndleder for å være beslutningsdyktig, jf. forslag til ny lov § 21 første ledd annet punktum og punkt 11.4.3.

- Nemndleder og sekretariatet kan gis myndighet til å fatte avgjørelser, jf. forslag til ny lov § 22 og punkt 11.5.

2.3.3 Nærmere om forordningen

Forordningen fastsetter at EU-kommisjonen skal etablere en nettbasert klageportal for behandling av forbrukertvister knyttet til handel over landegrensene ved netthandel. Begrunnelsen for dette verktøyet er å legge bedre til rette for en enkel klagebehandling for forbrukerne i disse sakene. Dette skal bidra til å skape vekst gjennom å øke forbrukernes tillit ved netthandel over landegrensene. EU-kommisjonen har ansvar for utvikling og drift av portalen, som skal være gratis å bruke.

Alle innmeldte klageorganer i EØS-området skal kobles opp mot klageportalen. Forbrukere skal uansett hvor de befinner seg i EØS-området, og uansett hvor i EØS-området næringsdrivende de klager inn er etablert, kunne sende inn en klage via portalen. Portalen etableres i utgangspunktet på alle de offisielle EU-språkene og er også knyttet opp mot Kommisjonens system for automatisert oversettelse, MT@EC. Ved innlemmelsen av forordningen er det lagt opp til en tilpasningstekst som innebærer at portalen også skal foreligge på norsk.

Forbrukerne skal via nettportalen «Ditt Europa» få tilgang til klageportalen. For å inngi en klage, skal klageren fylle ut et elektronisk klageskjema på portalen, jf. artikkel 8 nr. 1. De opplysningene som skal fylles ut, følger av vedlegg til forordningen, og omfatter kontaktopplysninger om begge parter, angivelse av språk og detaljer om tvisten og tvistegenstanden, jf. nr. 2. Portalen vil identifisere riktig klageorgan som oppfyller kravene i ATF-direktivet i det aktuelle landet, og brukes til kommunikasjonen mellom forbruker, næringsdrivende og klageorganet gjennom hele prosessen fram til avslutning av saken.

Næringsdrivende som driver nettbasert handel med forbrukere skal opplyse om portalen, blant annet på sine nettsider. Klageorganene skal gis tilgang til portalen og saksbehandlingssystemet som skal brukes i saker oppstått ved netthandel over landegrensene, via en nettbasert løsning hvor de kan logger seg på med bruker-id og passord.

Partene må, innen 30 dager fra klagetidspunktet, bli enige om hvilket klageorgan som skal behandle saken. Dersom enighet ikke oppnås innen fristen, eller hvis organet avviser saken, vil ikke saken kunne behandles via portalen. Klage-

ren skal da få opplysninger om andre eventuelle muligheter for klagebehandling.

Klagebehandlingsfristen for klageorganene er den sammen som i direktivet, slik at tvisten skal være løst innen 90 dager, med mulighet for å forlenge fristen i særlig kompliserte saker.

Det skal etableres et nasjonalt kontaktpunkt for portalen. Kontaktpunktet skal ha minst to personer som skal bistå med veiledning og bistand der det oppstår problemer ved bruken av portalen. Kontaktpunktene plikter er kun knyttet til saker oppstått ved handel over landegrensene. Kontaktpunktene skal anses som registeransvarlige ved behandlingen av personopplysninger i klagebehandlingen, og er ansvarlig for at behandlingen av opplysningene er i overensstemmelse med nasjonal rett.

For norske klageorganer og forbrukere, forutsetter deres adgang til klageportalen at forordningen er innlemmet i EØS-avtalen, jf. punkt 2.3.4. Det samme gjelder funksjonen for kontaktpunktet for portalen.

2.3.4 Innlemmelse av rettsaktene i EØS-avtalen

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

Norsk deltagelse i det europeiske klagebehandlingssystemet, forutsetter at rettsaktene er innlemmet i EØS-avtalen. Det betyr for eksempel at Norge vil kunne melde norske klageorganer inn til EFTAs faste komité for å bli oppført på EU-kommisjonens liste over klageorganer som fyller direktivets krav, først når rettsaktene er innlemmet i EØS-avtalen. Det samme gjelder norske rapporteringer om klageorganer til EFTAs faste komité. Norske klageorganers og norske forbrukeres tilgang til den europeiske klageportalen, er avhengig av innlemmelse av rettsaktene i EØS-avtalen.

Forbrukere vil imidlertid allerede i dag kunne benytte seg av det utenrettslige klagebehandlingstilbudet i Norge. De vil også kunne kontakte Forbruker Europa for bistand i tverrnasjonale tvister. Se blant annet punkt 7.3 om Forbruker Europas rolle.

2.4 Forholdet til Forbrukertvistutvalget

Forbrukertvistutvalget er regulert i lov av 28. april 1978 nr. 18 om behandling av forbrukertvister. Forbrukerrådet er saksforberedende organ og mekler mellom partene i alle saker som skal behandles av Forbrukertvistutvalget. Forbrukerrådets behandling av saker innenfor Forbrukertvistutvalgets myndighetsområde reguleres av forbrukertvistloven § 5. Forbrukertvistutvalgets myndighetsområde er tvister i forbrukerkjøp, tvister om håndverkertjenester og om angrerett, jf. forbrukertvistloven § 1.

I høringsnotat av 21.08.2015 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. Videre foreslås det endringer i arbeidsdelingen mellom Forbrukerrådet og det nye Forbrukerklageutvalget.

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. Høringsnotatet omhandler konsekvensene av at Forbrukerrådet ikke lenger foreslås som Forbrukertvistutvalgets saksforberedende organ, og forholdet mellom organene når saker tas videre til Forbrukertvistutvalget etter mekling i Forbrukerrådet.

Videre foreslås det at saker av prinsipiell karakter kan behandles av Forbrukertvistutvalget selv om de er utenfor Forbrukertvistutvalgets ordinære saksområde. Dette gjelder kun saker som har vært meklet i Forbrukerrådet, og som ikke faller innenfor saksområdet til andre klageorgan som er oppført på EU-kommisjonens liste. Det legges opp til at Forbrukerrådet, ut i fra nærmere gitte kriterier, skal avgjøre hvilke saker

som skal anses som prinsipielle og kan bringes inn for Forbrukertvistutvalget. Forbrukertvistutvalget skal på sin side foreta en selvstendig vurdering av om saken skal anses som prinsipiell og kan tas til behandling.

For mer informasjon om de foreslåtte endringene i lov om Forbrukerklageutvalget, vises det til høringsnotatet.

2.5 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 05.12.2011 – 05.02.2012. Det ble i tillegg avholdt høringsmøte 24.01.2012.

Blant annet på bakgrunn av innspillene fra høringsrunden, ble det gitt norsk innspill til en felles EFTA-uttalelse om forslagene, som ble vedtatt 24.06.2012. Hovedessensen i denne uttalelsen var at:

1. Et klagebehandlingstilbud for tilnærmet alle forbrukerkontrakter for varer og tjenester, sammenholdt med minimumskrav til klageorganene syntes for ambisiøst og ressurskrevende. Det ble påpekt at det burde være en åpning for å godkjenne allerede etablerte vel fungerende systemer som ikke oppfyller alle kravene, så fremt muligheten for videre domstolsprøving er ivarett;
2. Myndighetenes forpliktelser til å etablere klagebehandlingstilbud bør være forbeholdt tvister initiert av forbrukerne;
3. At saksbehandlingsfristen på 90 dager fra klageorganet mottar klagen til resultat foreligger, er for kort, og at fristberegning heller bør starte fra saken er tilstrekkelig opplyst for behandling;
4. Krav om at næringen skal opplyse forbrukerne om muligheten for utenrettslig klagebehandling støttes. Samtidig ble det påpekt at kravene må være adekvate, og bør gjelde i de situasjoner forbrukers klage til næringsaktøren ikke etterkommes. Det ble videre foreslått å ta inn et krav til myndighetene om å opplyse både næringen og forbrukerne om klagebehandlingstilbudet;
5. Viktigheten av samarbeid og utveksling av beste praksis mellom landene ble fremhevet.
6. Virkeområdet for NTF-forordningen bør være begrenset til saker over landegrensene.

Direktivet i sin endelige utforming er i stor utstrekning i overensstemmelse med det som ble spilt inn

i EFTA-uttalelsen. Innspill 1) om virkeområdet er ikke gjenspeilet i direktivet, men i forhold til forslaget er det tilføyet enkelte unntak, som helse-tjenester, offentlige tjenester av ikke-økonomisk interesse og offentlig tilbud om høyere utdanning. Innspill nummer 6 om NTF-forordningens virke-område er heller ikke etterkommet, slik at denne gjelder for alle avtaler inngått ved netthandel hvor både forbruker og næringsdrivende er tilhørende i en EØS-stat. For øvrig ble det gjort endringer når det gjelder NTF-kontaktpunktene oppgaver, slik at disse er forpliktet til å bistå partene kun i saker oppstått ved handel over landegrensene.

Videre har departementet i forberedelsen av dette høringsnotatet hatt jevnlig kontakt med representanter for Sverige, Danmark, Island og Finland. Det er blitt avholdt to nordiske møter om implementeringen av rettsaktene, henholdsvis den 27.11.2013 i Danmark og den 05.06.2014 i Norge. På begge møtene ble problemstillinger knyttet til tolkning av rettsaktene diskutert. Det ble også utvekslet erfaringer fra utenrettslig klagebehandling på forbrukerområdet, samt ideer til hvordan oppfylle rettsaktenes krav.

Departementet avholdt den 10.04.2014 og den 9.06.2014 fellesmøter med Forbrukerrådet, Forbrukerombudet, Forbrukertvistutvalget, og med bransjens representanter, herunder Næringslivets Hovedorganisasjon og Hovedorganisasjonen Virke. Møtene omhandlet departementets forslag til ny lov om klageorganer for forbrukersaker, og tilhørende forskrift. Deltakerne diskuterte minimumskravene etter direktivet og utvalgets forslag i NOU 2010: 11. Departementet fikk tilbakemeldinger som har blitt brukt i arbeidet med lov- og forskriftsforslaget.

Departementet har videre hatt kontakt med enkelte nemnder om kravene i EU-rettsaktene. Sommeren 2013 innhentet departementet selvevalueringer fra Forbrukertvistutvalget og nemndene for å kartlegge i hvor stor grad disse allerede oppfyller minimumskravene etter direktivet.

EU-kommisjonen har arrangert ekspertmøter om gjennomføringen av rettsaktene, henholdsvis den 25.06.2013, den 20.09.2013, og den 12.12.2013. Departementet har vært representert på samtlige møter.

2.6 Høringene

2.6.1 Høring av utkast til ny lov om klageorganer for forbrukersaker

Barne-, likestillings- og inkluderingsdepartementet sendte 08.10.2014 høringsnotat med forslag til

ny lov om klageorganer for forbrukersaker på alminnelig høring. Høringsfristen var 08.12.2014.

I høringsnotatet ble det spesielt bedt om høringsinstansenes synspunkter på:

- Innretning av overgangsordning mellom gjeldende offentlig godkjenning og godkjenningsordning etter ny lov,
- Om utvalgets forslag om at en annen organisasjon enn Forbrukerrådet som representerer forbrukerne på et bestemt område, kun kan bli avtalepart der Forbrukerrådet velger å ikke inngå avtale om nemnd på dette område, bør gjennomføres i ny lov om klageorganer for forbrukersaker,
- Om det bør stilles som vilkår for godkjenning at en nemnd har et sekretariat og et styre,
- Om det bør innføres litispendensvirkning og avbrytelse av foreldelsesfristen når en sak bringes inn til et meklingsorgan, og om det samme bør innføres for saker som bringes inn til Forbrukerrådet når saken faller utenfor Forbrukertvistutvalgets saksområde,
- Om næringsdrivende også skal ha klagerett til Forbrukerrådet.

Følgende fikk høringsnotatet til uttalelse:

Finansdepartementet
Helse- og omsorgsdepartementet
Justis- og beredskapsdepartementet
Kommunal- og moderniseringsdepartementet
Kulturdepartementet
Kunnskapsdepartementet
Landbruks- og matdepartementet
Nærings- og fiskeridepartementet
Olje- og energidepartementet
Samferdselsdepartementet
Utenriksdepartementet

Det juridiske fakultet i Bergen
Det juridiske fakultet i Oslo
Det juridiske fakultet i Tromsø
Domstolsadministrasjonen
Finanstilsynet
Forbrukerombudet
Forbrukertvistutvalget
Husleietvistutvalget i Hordaland
Husleietvistutvalget i Oslo/Akershus
Husleietvistutvalget i Sør-Trøndelag og Nord-Trøndelag
Stortingets ombudsmann for forvaltningen

Begravelsesbyråenes Forening
Boligprodusentenes Forening
Boligtvistnemnda

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

Brukerklagenemnda for elektronisk
 kommunikasjon
 Byggmesterforbundet
 Canal Digital kabel TV
 Den Norske advokatforening
 Den norske Dommerforening
 Eiendomsmeglerforetakenes Forening
 El-klagenemnda
 Energi Norge
 Entreprenørforeningen Bygg og Anlegg
 Finansieringsselskapenes forening
 Finansklagenemnda
 Finans Norge
 Forbrukerrådet
 Forbruker Europa
 Hovedorganisasjonen Virke
 Huseiernes Landsforbund
 Håndverkerklagenemnda
 IKT Norge
 Inkassoklagenemnda
 JURK
 Juss Buss
 Jussformidlingen i Bergen
 Jusshjelpa i Nord Norge
 Klagenemnda for bilutleiesaker
 Klagenemnda for gravferdstjenester
 Klagenemnda for vask og rens
 Kongelig Norsk Automobilklub
 Maler- og Byggtapetsermestrenes Landsforbund
 NITO Takst
 NELFO
 Norges Automobil-Forbund
 Norges Bilbransjeforbund
 Norges Bilutleieforbund
 Norges Byggmesterforbund
 Norges Eiendomsmeglerforbund
 Norges Fotografforbund
 Norges Takseringsforbund
 Norges Tilstandsrapport Forbund
 NORPARK
 Norsk Byggvurdering og Takstinstitutt AS
 Norsk Renseri – og Vaskeriforening
 Norsk Reiselivs Forum
 Norske Anleggsgartnere
 Norske Inkassobyråers Forening
 Norske Rørleggerbedrifters Landsforening
 Norwegian Air Shuttle ASA
 Næringslivets Hovedorganisasjon
 Parkeringsklagenemnda
 Post- og teletilsynet
 Reisegarantifondet
 Reklamasjonsnemnda for eiendomsmeglings-
 tjenester
 Reklamasjonsnemnda for fotografiarbeider
 Reklamasjonsnemnda for takstmenn

Samarbeidsutvalget for forliksråd og namsmenn
 SAS Norge
 Telia Sonera Norge AS
 Tele2 Norge AS
 Telenor AS
 Transportklagenemnda
 Ventilasjons- og Blikkenslagerbedriftenes
 Landsforbund
 Verdipapirfondenes forening
 Widerøes Flyveselskap AS

*Følgende instanser har kommet med
realitetsuttalelser:*

Justis- og beredskapsdepartementet
 Kommunal- og moderniseringsdepartementet
 Kunnskapsdepartementet
 Samferdselsdepartementet
 Domstolsadministrasjonen
 Finanstilsynet
 Forbrukerombudet
 Forbrukertvistutvalget
 Brukerklagenemnda for elektronisk
 kommunikasjon
 Den Norske advokatforening
 Energi Norge
 Finansklagenemnda
 Finans Norge
 Forbrukerrådet
 Forbruker Europa
 Jussformidlingen i Bergen
 Hovedorganisasjonen Virke
 Kongelig Norsk Automobilklub
 Norges Automobil Forbund
 NORPARK
 Norsk ReiselivsForum
 Norske Inkassobyråers Forening
 Næringslivets Hovedorganisasjon
 Post- og teletilsynet
 Reklamasjonsnemnda for eiendomsmeglings-
 tjenester
 Telenor AS

I tillegg har følgende instanser avgitt uttalelse:

Norsk Vann
 Leieboerforeningen
 Eiendom Norge

Følgende har svart at de ikke har merknader:

Kulturdepartementet
 Helse- og omsorgsdepartementet
 Utenriksdepartementet

2.6.2 Høring om forslag til endringer i spesiallovgivning for klageorganer for forbrukersaker

Barne-, likestillings- og inkluderingsdepartementet sendte 15.01.2015 høringsnotat med forslag til endringer i spesiallovgivning for klageorganer for forbrukersaker på alminnelig høring. Høringsfristen var 26.02.2015.

Høringsnotatet ble sendt til den samme listen med høringsinstanser som for forslag til ny lov om klageorganer for forbrukersaker, jf. punkt 2.6.1. I tillegg fikk Initiativ for etisk handel også tilsendt høringsnotatet.

Følgende instanser har hatt merknader:

Advokatforeningen
Boligtvistnemnda
Brukerklagenemnda
Domstoladministrasjonen
EnergiNorge
Finanstilsynet
Forbrukerrådet
Forbrukertvistutvalget
Forbrukerombudet
Hovedorganisasjonen Virke
Jussformidlingen i Bergen
Kommunal- og moderniseringsdepartementet
Kongelig Norsk Automobilklub (KNA)
Næringslivets Hovedorganisasjon

Reklamasjonsnemnda for Eiendomsmeglings-
tjenester
Reklamasjonsnemnda for pakkereiser

I tillegg har følgende instans avgitt merknader:

UNINETT Norid AS

Følgende har svart at de ikke har merknader:

Helse- og omsorgsdepartementet
Justis- og beredskapsdepartementet
Kulturdepartementet
Kunnskapsdepartementet
Samferdselsdepartementet
Olje- og energidepartementet
Utenriksdepartementet

Uttalelsene behandles under lovproposisjonens punkter om:

- Adgangen til å bringe saker direkte til tingretten – punkt 12.3.
- Regulering av litispendensvirkning – punkt 12.2.
- Forhåndsavtaler om voldgift – punkt 12.4.
- Overgangsordningen – punkt 8.3.
- Næringsdrivendes informasjonsplikt – punkt 18.
- Endringer i spesiallovgivningen – punkt 20.

3 Ny modell for et helhetlig klagebehandlingstilbud

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

Loven som regulerer Forbrukertvistutvalget ble sendt på høring med frist 21.10.2015. Denne loven henger nært sammen med ny lov om klageorganer for forbrukersaker. Det er foreslått en ny lov som avløser lov av 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, Eieningsmeklingsnemnda, 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. Lovforslaget omhandlet også Forbrukertvistutvalget, og det ble foreslått at gjeldende forbrukertvistlov ble erstattet av en ny og oppdatert lov. Det ble blant annet foreslått at meklingsfunksjonen skulle flyttes fra Forbrukerrådet til Forbrukertvistutvalget, og at Forbrukerrådets rolle skulle være en «portal» og informasjonskanal. Med «portal» mente utvalget at Forbrukerrådet kunne bli en førstelinjetjeneste som kunne vise den enkelte forbruker til riktig klageinstans. Slik skulle forbrukere kunne henvende seg til ett sted, for så å bli ledet videre til riktig nemnd. Utredningen var på høring i perioden 02.02.2011–02.06.2011. Se nærmere beskrivelse i punkt 2.2.

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 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 tjenesteområdet, 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 oppfylles kravene i direktivet. I forbindelse med valg av modell innhentet departementet også annen nødvendig oppdatert informasjon som underlag; blant annet om utviklingen av Forbrukerrådets meklingstilbud. Informasjonen viser at Forbrukerrådets meklingstilbud har gått gjennom en betydelig positiv end-

ring 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 mekling mellom forbruker og næringsdrivende.
- Det skal legges til rette for en best mulig utnyttelse av ressursene.

I høringen til NOU 2010: 11 foreslo enkelte høringsinstanser at Forbrukertvistutvalget burde utvides til å bli en generell forbrukerklagenemnd som behandler alle typer tvister, hvorav en restnemnd og videreføring av dagens nemnder som egne avdelinger. Ut fra direktivets krav om full dekning, vurderte departementet at det ikke var mulig å tilby et offentlig finansiert tilbud som innebærer nemndsbehandling eller behandling i Forbrukertvistutvalget. Departementet la i vurderingen vekt på omfanget av det som ikke er dekket.

Departementet vurderte det heller ikke som aktuelt å lovpålegge at nye nemnder finansieres av næringslivet på alle manglende områder for å oppnå full dekning. Grunnen til dette er både de økonomiske byrdene det ville påføre næringslivet og tvil om hensiktsmessigheten av nemnder på alle områder. Verdien av å bygge på frivillig samarbeid mellom bransje og forbrukerorganisasjoner er også et moment.

Gitt premissene ble alternativet for å sikre full dekning, å etablere et offentlig finansiert tilbud om mekling, som er langt mindre ressurskrevende enn nemndsbehandling. Ved vurdering av hvem som skulle forestå en slik mekling, ble forslaget i

NOU 2010: 11 om å legge meklingen til Forbrukertvistutvalget vurdert. I lys av at Forbrukerrådet har lang erfaring med mekling, 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 meklingen som Forbrukerrådet gjør i dag i saker som faller inn under forbrukertvistloven. Det ble også lagt vekt på at brukerne er fornøyd med meklingen. For en omtale av krav til nøytralitet i meklingen, se punkt 3.2.2.

Tilbudet om mekling 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 mekling 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. Forbrukerklagenemner 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 mekling fungerer best med «ris bak speilet», i form av mulig behandling i Forbrukertvistutvalget eller nemnd og presedens 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.

3.2 Høringsinstansenes syn og departementets vurdering

3.2.1 Generelt om forslaget og valg av modell

3.2.1.1 Høringsinstansenes syn

Advokatforeningen, Finanstilsynet, Forbrukerrådet, Forbrukertvistutvalget, Forbruker Europa, Kongelig Norsk Automobilklub, Norges Automobil-Forbund, 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 er særlig opptatt av nemndene og skriver:

«Saken berører NHO i stor grad, ettersom en stor andel av de frivillige, avtalebaserte nemndene er opprettet etter avtale mellom Forbrukerrådet eller annen representativ forbrukerorganisasjon på den ene siden og bransjeforeninger i NHO-fellesskapet på den andre siden. Bransjeforeningene bruker store ressurser i form av arbeid og penger til driften av disse. Nemndene blir etterspurt og vedtakene derfra blir i det alt vesentlige etterlevd. For bransjeforeningene er engasjementet i slik utenrettslige tvisteløsningsmekanismer styrt av et ønske om å bidra til god kundepleie og seriøsitet i bransjen. Like viktig er det å sikre riktige avgjørelser ved at bransjefolk deltar i klagebehandlingen. I mange forbrukerklager er uenigheten i stor grad knyttet til faktum, og da vil ikke juridisk kompetanse alene nødvendigvis sikre korrekte avgjørelser.»

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, men også for at markedene skal fungere best mulig og for å avlaste domstolene.

Forbrukerombudet tar også opp forholdet mellom preventiv forbrukerbeskyttelse og tvisteløsning og skriver:

«Forbrukerombudet driver preventiv forbrukerbeskyttelse gjennom å forsøke å stoppe villedende markedsføring og urimelige avtalevilkår på alle de markedene som forbrukerne opptrer på, og dermed å bidra til å redusere antallet potensielle tvister. Dette er viktig for forbrukerne og for at markedene skal fungere best mulig, og dette arbeidet sparer forbrukerne og samfunnet for store tvistebeløp hvert eneste år. Det er positivt at tvisteløsningssystemet skal bygges ut, men jeg mener også at det nå framover bør diskuteres hvor store ressurser som skal brukes til etterfølgende opprydning ved mekling og tvisteløsning, sammenlignet med forebyggende arbeid som Forbrukerombudet kan bidra med.»

Forbrukerombudet foreslår en annen organisering av klagebehandlingstilbudet. Ombudet mener at et meklingstilbud 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.

3.2.1.2 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 punkt 3.1, vært et premiss at man ønsker å legge til rette for flere nemnder der det er hensiktsmessig ut fra aktø-

rene i bransjen og forekomsten av tvister. Rapportering og statistikk fra Forbrukerrådets meklings 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 punkt 3.1, der de ulike premisene for valget av modell er beskrevet.

3.2.2 Om Forbrukerrådet som meklingsorgan

3.2.2.1 Høringsinstansenes syn

Høringsinstansene er i all hovedsak positive til at det gis et utvidet klagetilbud til forbrukerne. Enkelte aktører er derimot kritiske til den modellen som ble valgt med Forbrukerrådet som meklingsinstans. De påpeker at Forbrukerrådets rolle som pådriver for forbrukerinteressene kan være vanskelig å forene med nøytralitet i saksbehandlingen overfor partene. Nøytralitet var en problemstilling som ble tatt opp i NOU 2010: 11, hvor det ble foreslått at meklingsinstansen ble flyttet fra Forbrukerrådet til Forbrukertvistutvalget. Enkelte høringsinstanser er derfor kritiske til at Forbrukerrådet er foreslått som meklingsorgan.

Under høringen har *Forbrukerrådet*, *Justis – og beredskapsdepartementet*, *Kunnskapsdepartementet*, *Norsk Vann og Jussformidlingen i Bergen* vært positive til forslaget.

Forbrukerrådet skriver at det allerede tilfredsstiller lovforslagets krav til habilitet og kompetanse, og er tilfreds med forslaget om at meklingsstilbudet skal utvides. *Justis – og beredskapsdepartementet* mener at klageorganer av denne typen vil være et godt tilbud for forbrukerne, og at tilbudet både vil avlaste forliksrådene og i visse tilfeller være et bedre tilbud enn forliksrådene. De uttaler at forslaget sikrer på en god måte gjennomføring av (ventede) EØS-rettslige forpliktelser, og gir et robust tilbud uavhengig av hvordan de sektorvise klagetilbudene utvikler seg. *Jussformidlingen i Bergen* sin erfaring med Forbrukerrådets meklingsrolle er at det har vært et fungerende tilbud over tid. De mener derfor at det er hensiktsmessig å bygge videre på dette fremfor å opprette et nytt meklingsstilbud.

Advokatforeningen, *Eiendom Norge*, *Finans Norge*, *Forbrukerombudet*, *Hovedorganisasjonen Virke*, *Næringslivets Hovedorganisasjon* og *Norske Inkassobyråers Forening* er kritiske til Forbrukerrådets rolle som mekler, og mener at departementet ikke følger utvalgets innstilling i forslag til ny lov om klageorganer for forbrukersaker.

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 mekleren opptre 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.

3.2.2.2 Departementets vurdering

Departementet er enig i at nøytralitet, og partenens tillit 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 meklingsrolle 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 meklingsrolle ytterligere. Se om meklingsrollen også i 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 meklings-system fungerer effektivt og at brukerne har tillit til ordningen. Tall fra Forbrukerrådet for 2014 viser at det ble behandlet drøyt 7000 klagesaker. Om lag 75 % av sakene ble avsluttet ved mekling, hvor en av partene fikk medhold eller saken endte i minnelig løsning. Kun 25 % ble oversendt til Forbrukertvistutvalget for behandling. Sakstilfanget til Forbrukerrådet har de senere årene økt med flere hundre saker per år.

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 punkt 9.5.2.

Som det er gjort rede for i 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 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.

3.2.3 Om prosessen

3.2.3.1 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. *Næringslivets Hovedorganisasjon* uttaler: «Forbrukertvistutvalget utgjør en meget viktig del av dagens norske system for utenrettslig tvisteløsning, og vil uten tvil også ha en viktig funksjon under et nytt regime. Forbrukertvistutvalgets kompetanse, organisering og saksbehandling bør således vurderes i nær sammenheng med resten av tvisteløsningssystemet. NHO finner det derfor

uheldig og lite hensiktsmessig at departementet nå sender på høring forslag til ny lov om klageorganer for forbrukersaker, mens departementet enda ikke har noen plan for når nye regler om Forbrukertvistutvalget skal foreslås».

Næringslivets Hovedorganisasjon og *Hovedorganisasjonen Virke* er også kritiske til at regjeringen i statsbudsjettet for 2015 foreslo bevilgninger til Forbrukerrådet for å opprette en meklingsavdeling.

Næringslivets Hovedorganisasjon uttaler:

«NHO reagerer for øvrig på at regjeringen i sitt budsjettforslag for 2015 allerede har foreslått en vesentlig styrking av Forbrukerrådet i tråd med foreliggende lovforslag. Det synes på denne måten som om departementet allerede forut for herværende høring langt på vei har tatt endelig stilling til et av de mest sentrale elementene i forslaget. NHO har i forbindelse med budsjettbehandlingen i Stortinget gjort Familie- og kulturkomiteen oppmerksom på dette.»

Norges Automobil-Forbund har forståelse for at denne høringen er sendt ut før man er ferdig med forslag til ny lov om Forbrukertvistutvalget, men påpeker at det ville ha vært en stor fordel å kunne sett disse to forslagene i sammenheng.

3.2.3.2 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 betyd-

ning 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 punkt 3.1 og 3.2.

4 Utenrettslige klagebehandlingsordninger i andre nordiske land

4.1 Sverige

4.1.1 ARN

Allmänna reklamationsnämnden (ARN) er offentlig finansiert og håndterer, med enkelte unntak, de fleste typer forbrukertvister. For noen av de unntatte sektorene kan forbrukere henvende seg til bransjespesifikke nemnder som drives av næringslivet.

I følge *Förordning (2007:1041) med instruktion för Allmänna reklamationsnämnden* skal ARN, på forespørsel fra forbrukere, behandle tvister mellom forbrukere og næringsdrivende som gjelder varer, tjenester eller annet som tilbys av en næringsdrivende, jf. §§ 1 og 5. ARN kan også under visse forutsetninger behandle tvister mellom en gruppe forbrukere og en næringsdrivende, jf. § 3. ARNs behandling er gratis for partene. ARN gir ikke råd til partene, og mekler heller ikke mellom partene i en sak.

4.1.1.1 Organisasjon

ARN styres av en heltidsansatt leder som har ansvar for nemndas ledelse og økonomi. Kjernevirksomhetene ved nemnda ledes av en nestleder som er ansvarlig for forberedelse av sakene. Lederen og nestlederen utnevnes av regjeringen og skal være jurister med dommererfaring. Nemnda kan innhente bistand fra sakkyndige, jf. § 19. ARN er delt opp i tretten avdelinger som prøver tvister avhengig av hva saken gjelder, jf. § 10. Som eksempler kan nevnes bank-, bosteds-, båt-, forsikrings-, motor- og reiseavdelingen. Varer og tjenester som ikke kan behandles i en av disse avdelingene, behandles av *Almänna avdelningen*. Avdelingene ledes av jurister med erfaring som dommere, og disse utnevnes av regjeringen, jf. §§ 25 og 26.

4.1.1.2 Saksbehandlingen

Saksbehandlingen ved ARN er skriftlig, jf. § 12 tredje ledd.

De tvister som ikke behandles av ARN, fremgår av *Förordning (2007:1041) med instruktion för Allmänna reklamationsnämnden* § 4 og KOVFS 2009:1. Tvistene som er unntatt, gjelder blant annet saker der verdien av det omtvistede beløpet ikke overstiger visse terskelbeløp, kjøp og utleie av fast eiendom, parkering, varmepumper, visse forsikringsspørsmål, helsetjenester og advokattjenester.

Ved avgjørelse av tvister består nemnda normalt av en leder og fire medlemmer, hvorav halvparten representerer forbrukerinteressene og halvparten representerer næringssiden, jf. §§ 16 første ledd og 12 annet ledd. Om en sak er av enkel karakter, eller om den næringsdrivende ikke har inngitt tilsvarende, kan saken avgjøres av nemndas leder, nestleder eller saksbehandler, jf. § 17. Det er også anledning til å avgjøre saker i mindre nemnder bestående av en leder eller to medlemmer, jf. § 16 første ledd annet punktum. Ved spørsmål av særlig stor betydning kan tvisten behandles i en større nemnd med tre ledere og fire medlemmer eller i plenum, jf. §§ 16 annet ledd og 18.

4.1.1.3 Nemndas uttalelser

ARN gir en anbefaling til partene om å løse tvisten på en bestemt måte, jf. § 1 nr. 1. Partene er ikke bundet av ARNs beslutninger, og de har ikke tvangs- eller rettskraftsvirkninger.

Det er heller ikke mulig å klage på nemndas vedtak, men saken kan på visse vilkår tas opp til ny vurdering, jf. § 22. Gjenåpning av saken kan for eksempel skje om beslutningen er åpenbart uriktig på grunn av klare forbigåelser, eller om det framkommer nye bevis i saken. Gjenåpning må skje senest to måneder etter vedtaket.

Mange næringsdrivende retter seg etter ARNs vedtak. I 2012 fulgte ca. 76 % av de næringsdrivende nemndas vedtak. Magasinet *Råd och Rön*, som gis ut av *Sveriges Konsumenter*, publiserer navnene på de næringsdrivende som ikke følger ARNs vedtak.

4.1.2 Private bransjenemnder

Det er i dag tre private bransjenemnder som behandler tvister som ARN ikke håndterer.

Svensk Försäkring driver to forsikringsnemnder som behandler visse forsikringsspørsmål: *Nämnden för rättsskyddsfrågor* og *Personförsäkringsnämnden*. Virksomheten styres etter vedtekter. Forsikringsnemndenes behandling av saker ligner i stor utstrekning på saksbehandlingen i ARN. Nemndenes behandling er gratis og saksbehandlingen er skriftlig. Sakene vurderes på bakgrunn av de dokumentene partene legger fram, og begge parter skal gis mulighet til å ytre seg om motpartens dokumenter. Ved avgjørelse av sakene deltar representanter for både forbruker- og næringslivssiden. Nemndenes avgjørelser er rådgivende. Kostnadene for nemndenes virksomheter fordeles mellom forsikringsselskapene som deltar i virksomhetene etter antallet innkomne saker fra respektive selskap.

Värmpumpbranschens reklamationsnämnd (VPN) administreres og finansieres av bransjeorganisasjonene *Svenska Värmpumpföreningen* og *VVS-Installatörerna*. VPN behandler tvister om kjøp og installasjon av varmepumper. Saksbehandlingen er skriftlig og foregår omtrent på samme måte som i ARN og forsikringsnemndene. En forskjell mellom VPN og de andre reklamasjonsnemndene er at forbrukerinteressene ikke er representert i VPN. Videre må klageren betale et gebyr for å få behandlet saken. Gebyret er på 1500 svenske kroner for fysiske personer og 2500 svenske kroner for juridiske personer. VPNs vedtak anbefaler hvordan tvisten bør løses, og er ikke bindende for partene.

4.1.3 Gjennomføringen av direktivet

I Sverige foreslås direktivet gjennomført dels gjennom en ny lov om alternativ tvisteløsning i forbrukerforhold, dels gjennom endringer i forordningen som regulerer ARNs virksomhet, jf. SOU 2014:47.

ARNs virkeområde utvides til å omfatte blant annet tvister innenfor telefoni, strøm, spill og varmepumper, og krav til tvistesum reduseres. Det vil fortsatt være unntak for enkelte saksområder, blant annet helsetjenester og kjøp av fast eiendom. Videre unntas tvister som kan behandles av et annet godkjent tvisteløsningsorgan. Per i dag er det de bransjedrevne forsikringsnemndene og den svenske advokatforeningens forbrukertvistnemnd som er aktuelle.

Også saksbehandlingen ved ARN foreslås endret blant annet ved å kreve at saken avgjøres innen 90 dager og at ARN skal mekle mellom partene.

Den foreslåtte loven stiller nærmere bestemte krav til organer som ønsker å bli godkjente alternative tvisteløsningsorganer og innmeldt til EU-kommisjonen.

4.2 Danmark

4.2.1 FKN

Forbrugerklagenævnet (FKN) behandler klager fra forbrukere på varer og tjenester levert av næringsdrivende med mindre i) det er en klageadgang til en godkjent privat klagenemnd eller ii) det er uttrykkelig unntatt nemndas kompetanseområde, eller iii) det er gitt en særlig klageadgang i lovgivningen, jf. lov om forbrugerklagenævnet §§ 7 og 8.

Det er en rekke varer og tjenester som ikke behandles av FKN, som for eksempel båter, håndverkertjenester, bank- og forsikring, husleie og tyngre kjøretøyer, jf. *bekendtgørelse om forbrugerklager* § 3 tredje ledd.

FKNs virkeområde omfatter blant annet husholdningsapparater og jernvare, datamaskiner m.v., annen elektronikk, tekstiler og skinn til klær og bolig, møbler og interiør, mindre husdyr, barnevogner, sykler, mopeder, sports- og fritidsutstyr, foto, klokker, optikk, smykker, leie og leasing av biler, transport og flytting, musikkinstrumenter og konserter.

Twistebeløpet må som hovedregel utgjøre minst 800 danske kroner og maksimum 100 000 danske kroner for at nemnda behandler saken. For klager på sko og tekstiler må beløpet være på minst 500 danske kroner og for motorsykler eller lignende minst 10 000 danske kroner, jf. *bekendtgørelse om forbrugerklager* § 3 første ledd.

4.2.1.1 FKNs sammensetning og saksbehandling

Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen (KFST) er sekretariat for FKN, jf. lov om forbrugerklagenævnet § 9.

Sekretariatet videresender forbrukerens klage til den næringsdrivende, og eventuelle svar fra den næringsdrivende forelegges forbrukeren. Det settes frister for uttalelser fra partene. Forbrukerens krav og partenes opplysninger legger ramme for saken, men sekretariatet skal veilede partene om deres rettsstilling og det kan innhentes sakkyndig uttalelse ved behov, jf. *bekendtgørelse om forbrugerklager* § 3 første ledd.

gørelse om forbrukerklager § 12 første og andre ledd.

Sekretariatet kan avvise saker som ikke er egnet til behandling i nemnda, eller hvis det er åpenbart at forbrukeren ikke kan få medhold i sitt krav, jf. *bekendtgørelse om forbrukerklager* § 12 femte ledd, jf. lov om forbrukerklagenævnet § 14.

Forbrukeren betaler et gebyr for behandling av en klage. Beløpet refunderes dersom klagen avvises eller forbrukeren får medhold. Dersom forbrukeren får medhold eller saken avgjøres ved forlik, skal den næringsdrivende betale for KFSTs utgifter til saksbehandlingen, jf. *bekendtgørelse om forbrukerklager* §§ 23 og 24.

FKN består av en leder med dommerkompetanse, og fire medlemmer som representerer forbruker- og næringslivsinteresser, jf. lov om forbrukerklagenævnet § 12 og *bekendtgørelse om forbrukerklager* § 13.

Saksbehandlingen er skriftlig. Ingen kan delta i behandlingen av en sak dersom det foreligger omstendigheter som kan svekke tilliten til vedkommendes upartiskhet, jf. *bekendtgørelse om forbrukerklager* §§ 10 og 12. Både sekretariatet og nemnda kan mekle mellom partene for å få saken forliket, jf. *bekendtgørelse om forbrukerklager* §§ 12 fjerde ledd og 13 annet ledd tredje punktum.

4.2.1.2 Vedtakets form og virkning

Vedtak i FKN har retts- og tvangskraftvirkninger for den næringsdrivende dersom den næringsdrivende ikke innen 30 dager skriftlig meddeler FKN at vedkommende ikke ønsker å være bundet, jf. lov om forbrukerklagenævnet §§ 4a og 4c. Et vedtak i nemnda er ikke bindende for forbrukeren.

Vedtak fattet i nemnda kan bringes inn for domstolene av begge parter. KFTS kan på forbrukerens anmodning bringe saken inn for domstolene, dersom den næringsdrivende ikke følger et vedtak eller forlik, jf. lov om forbrukerklagenævnet § 4d. Videre kan KFTS dekke forbrukerens saksomkostninger der forbrukeren har fått helt eller delvis medhold i klagen, jf. lov om forbrukerklagenævnet §§ 4e, 4f og 4g.

En sak som er avgjort gjennom vedtak fra FKN eller forlik mellom partene, kan besluttes gjenopptatt av nemndlederen dersom særlige grunner taler for det, jf. lov om forbrukerklagenævnet § 15.

4.2.2 Godkjente private klagenemnder

I tillegg til FKN er det en rekke bransjefinansierte klagenemnder som er godkjent av *Økonomi og*

erhvervsministeren. Godkjente nemnder reguleres av lov om forbrukerklagenævnet og nemndspesifikke vedtekter, som fastsetter blant annet virkeområde, gebyr, saksbehandling og habilitet. I utgangspunktet gjelder de samme kravene for de godkjente private klagenemndene som for FKN.

Nemndene er normalt opprettet av en eller flere bransjeforeninger i samarbeid med Forbrukerrådet. Det er en forutsetning for godkjenning at nemnda behandler klager på alle næringsdrivende innen en bransje eller et saksområde, inkludert næringsdrivende som ikke er medlem av bransjeorganisasjonen som står bak nemnda.

Det er i dag 19 godkjente private klagenemnder. Nemndene dekker saksområder som finans, transport, håndverkstjenester og bil.

Økonomi og ervervsministeren godkjenner nemndenes vedtekter, og KFTS fører tilsyn med nemndene for å sikre at vedtektene og øvrig regelverk overholdes. Nemndene er uavhengige. Verken KFTS eller *Økonomi og ervervsministeren* kan vurdere nemndas avgjørelser i konkrete saker.

4.2.3 Andre nemnder

Det er også en rekke andre nemnder i Danmark som ikke er godkjente etter *lov om forbrukerklagenævnet*. Noen av disse er lovregulerte som for eksempel *Advokatnævne*.

4.2.4 Gjennomføring av direktivet

I Danmark foreslås direktivet gjennomført ved en ny lov om alternativ tvisteløsning for forbrukerklager. I medhold av loven vil det bli gitt en forskrift med de kravene private tvisteløsningsorganer må oppfylle for å bli notifisert til EU-kommisjonen. Det antas at de 19 godkjente klagenemndene ønsker å være godkjente også etter de nye reglene.

Loven moderniserer det offentlige forbrukerklagesystemet ved å dele opp saksbehandlingen i to trinn. Først skal KFTS mekle mellom partene, og det vil koste 100 danske kroner. Hvis meklingen ikke lykkes, kan forbrukeren bringe saken inn for FKN mot betaling av et nytt gebyr. Gebyret tilbakebetales hvis saken forlikes til forbrukerens fordel eller forbrukeren får medhold i nemnden. Det er frivillig om de private tvisteløsningsorganene vil mekle, eller kun fortsette med nemndsbehandling som i dag. De nærmere betingelsene vil bli fastsatt i en forskrift.

KFTS, og i visse tilfeller FKN, vil behandle klager som omfattes av direktivet, men som ikke kan

behandles av et godkjent privat tvisteløsningsorgan eller et annet lovbestemt tvisteløsningsorgan.

Loven inneholder også regler om saksbehandlingsfrister for meklings og nemndsbehandling, i tillegg til regler om næringsdrivendes opplysningsplikt om alternative tvisteløsningsnemnder.

4.3 Finland

4.3.1 Forbrukerrådgivningstjenesten

I Finland er det flere statlige lokale rådgivningstjenester. Disse tilbyr råd og meklingshjelp i tvister mellom forbrukere og næringsdrivende. Tjenesten er gratis. Hvis tvisten ikke løses, kan forbrukerne klage til *Konsumentvistnämnden*. Behandling hos rådgivningstjenesten er ikke et vilkår for å bringe saken inn til nemnden.

4.3.2 KRIL

Konsumentvistnämnden (KRIL) er det sentrale statlige klageorganet for forbrukertvister i Finland. Nemnda har et bredt kompetanseområde og behandler de fleste typer tvister mellom forbrukere og næringsdrivende. De eneste unntakene fra KRILs virkeområde er tvister om verdipapirer og lovfestet forsikring. Nemnda behandler også visse boligtvister mellom privatpersoner. KRILs beslutninger er rådgivende.

KRIL er offentlig finansiert, og det er kostnadsfritt for partene å få prøvd en sak for nemnda. De siste årene har KRIL behandlet mellom 2500 og 2800 saker.

Når KRIL behandler tvister er den normalt sammensatt av en leder og fire representanter, hvorav to representerer forbrukerinteresser og to representerer næringsinteresser. Mindre saker kan avgjøres av nemndas sekretariat.

KRILs saksbehandling er skriftlig og baseres på opplysninger og dokumentasjon fra partene. Nemnda kan ved behov innhente sakkyndige uttalelser.

4.3.3 FINE

Försäkrings- och finansrådgivningen (FINE) er et uavhengig privat klageorgan finansiert av finans- og forsikringsbransjen. FINE ble opprettet i samarbeid mellom finske forbrukermyndigheter, finansstilsyn og bransjen.

FINE gir råd til forbrukere og mindre bedrifter i tvister om bank-, finans- og forsikringstjenester og utreder klager.

Dersom saken ikke løser seg, kan den klages inn til en av FINEs nemnder: *Försäkringsnämnden*, *Banknämnden* eller *Värdepappersnämnden*. Disse nemndene gir rådgivende uttalelser. Nemndene er normalt sammensatt av en leder, vanligvis en professor i juss eller dommer, og minst fire andre representanter, vanligvis jurister. Saksbehandlingen ved nemndene er skriftlig.

4.3.4 Gjennomføring av direktivet

Direktivet foreslås gjennomført dels gjennom endringer i *lag om konsumenttvistenämnden*, *lag om trafikskadenämnden*, og *lag om konsumentskydd*, dels gjennom en ny lov om private tvisteløsningsorgan. *Lag om konsumentskydd* vil få nye bestemmelser om den næringsdrivendes plikt til å gi informasjon om alternative tvisteløsningsnemnder.

KRIL vil fortsatt ha et bredt virkeområde. Loven kommer til å inneholde et krav om at forbrukeren først kontakter konsumentrådgivningen før det kan klages til nemnden.

Alle lovene vil blant annet inneholde bestemmelser om tidsfrister og informasjon til partene, samt bestemmelser om egnethet, upartiskhet og uavhengighet til medlemmene i nemndene.

4.4 Island

4.4.1 Klageorganer

Island har ingen sentrale statlige klagebehandlingsorganer. Det finnes imidlertid enkelte lovpålagte krav om at forbruker skal tilbys utenrettslig klagebehandling innenfor enkelte sektorer. Dette gjelder eksempelvis den islandske forbrukerkjøps- og håndverkertjenesteloven, og forbrukerkredittloven. Tilsvarende bestemmelser hjemler krav om utenrettslig klagebehandling for forsikringsavtaler.

I tillegg finnes det nemnder som er frivillig etablerte av bransjen, herunder klagenemnd for reiseliv, vask- og renseritjenester, tannlege tjenester og byggentreprenøransvar. Næringsdrivendes deltakelse i nemnda er frivillig og bygger på en avtale mellom relevante bransjeforeninger, departementer, og forbrukerorganisasjonen.

Avgjørelsene i de frivillige og lovpålagte nemndene er rådgivende. Unntaket er avgjørelser truffet av finans- og forsikringsnemnda. Disse er bindende med mindre saken bringes inn for domstolen. Partene kan i alle nemndene ta saken videre til domstolen.

Det varierer hvem som utfører sekretariatsoppgaver for nemndene. Som hovedregel ligger

sekretariatet i en offentlig tilsynsmyndighet for den enkelte sektor. I noen tilfeller ligger sekretariatet hos bransjeorganisasjonen, frivillige organisasjoner, eller hos departementet med sektoransvar.

4.4.2 Gjennomføring av direktivet

I likhet med øvrige nordiske land, er det i dag ikke tilbud om utenrettslig behandling av forbru-

kerklager på alle områder som omfattes av direktivet. Det vil bli foreslått regler som implementerer kravene som følger av direktivet i løpet av 2015. I den forbindelse vil det også vurderes om den islandske forbrukermyndigheten skal mekle i saker før nemndsbehandling.

5 Virkeområde

5.1 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 salgsavtaler eller tjenesteaftaler 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 tjenesteaftale.

Artikkel 2 angir også en rekke unntak fra virkeområdet. Noen av unntakene er reelle unntak, det vil si forhold som ville vært omfattet hvis det ikke var spesifikt unntatt. Andre er i større grad presiseringer av virkeområdet. Dette gjelder for eksempel bokstav d) om tvister mellom næringsdrivende.

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.

I den videre framstillingen er geografisk virkeområde beskrevet i punkt 5.2. Saklig virkeområde er behandlet i punkt 5.3. Punkt 5.3 er inndelt i punkter som omhandler henholdsvis partene i tvisten, hvem som har tatt initiativ til klagebehandlingen, tvistegjenstanden (varer og tjenes-

ter) og ulike typer klagebehandling som ikke er omfattet. Denne inndelingen er utformet etter tematikken i direktivet for å gi en hensiktsmessig framstilling av forholdet mellom direktivet og lovforslaget.

5.2 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. En generell føring er at det rettslige rammeverket for Svalbard skal være mest mulig likt som på fastlandet, med mindre det er særlige forhold som tilsier at det ikke er behov for det aktuelle regelverket eller det ikke er hensiktsmessig å håndheve det der, jf. St.meld. nr. 22 (2008–2009) Svalbard (se særlig kapittel 5 Lovgivning).

Lovforslaget inneholder hovedsakelig offentlig-rettslige bestemmelser.

I høringsnotatet av 08.10.2014 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.

Samferdselsdepartementet skriver:

«Til lovforslaget § 2 tredje ledd vil vi opplyse at *parkeringsklagenemnda* er hjemlet i vegtrafikkloven § 8, som *ikke* gjelder på Svalbard og Jan Mayen. Forskriften som vil bli fastsatt om parkeringsklagenemnda vil dermed ikke gjelde der. Det følger av lovutkastet § 27 at Forbrukerrådet skal mekle i forbrukersaker hvor saken ikke kan behandles av annet klageorgan som er notifisert etter lovens bestemmelser. Dersom loven gis virkning på Svalbard og Jan Mayen, vil tvister om parkeringssanksjoner der være underlagt mekling i Forbrukerrådet, da de ikke vil kunne bli behandlet av parkeringsklagenemnda.»

Energi Norge skriver:

«Loven foreslås gitt virkning også for Svalbard i den utstrekning Kongen bestemmer. Noe av grunnlaget for Elklagenemndas avgjørelser er å finne i energilovgivningen. Så vidt vites omfattes ikke Svalbard av denne lovgivningen, og energiselskapet på Svalbard er heller ikke avhengig av omsetningskonsesjon fra NVE. Likevel har Svalbard forbrukerkunder på energisiden. Opprettholdes dagens unntak med hensyn til energilovgivning, vil disse kundene formelt sett kunne falle utenfor Elklagenemndas kompetanse.»

Departementet vil vurdere merknadene ovenfor i forbindelse med senere fastsetting av forskrifter og ikrafttredelse.

5.3 Saklig virkeområde

5.3.1 Partene

I høringsnotatet av 08.10.2014 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.

5.3.1.1 *Tvister mellom forbrukere og næringsdrivende*

Forbrukerrådet tar opp bruk av begrepet «forbrukersaker» som etter forslaget § 1 annen setning defineres å være tvister mellom forbruker og næringsdrivende. På grunn av *Forbrukerrådets* rolle som meklingsorgan foreslår de at begrepet «forbrukersaker» presiseres i lovteksten til også å omfatte tvister i forbindelse med kjøp av varer mellom privatpersoner innenfor forbrukertvistlovens virkeområde.

Departementet vil bemerke at dette framgår forutsetningsvis av § 1 første ledd annet punktum der det heter at loven også gjelder *Forbrukerrådet* med mindre annet er bestemt i eller i medhold av loven. Videre er virkeområdet for *Forbrukerrådets* meklingsregulert i § 23, hvor det blant annet fremgår at saker som kan klages inn for *Forbrukertvistutvalget*, jf. *forbrukertvistloven* § 1, er omfattet.

Advokatforeningen mener at enkelte forhold knyttet til klageorganers saklige kompetanse ved

behandling av klager fra forbrukere bosatt i andre EØS-stater, bør klarlegges nærmere: «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.»

Departementet ser at språk kan være en utfordring i saker oppstått ved handel over landegrensene. Direktivet regulerer ikke språk på annen måte enn at klageorganene skal opplyse om hvilke språk klagen og saksdokumentene kan sendes på, og på hvilket språk som brukes i saksbehandlingen, jf. artikkel 7 nr. bokstav h. Denne informasjonen vil være tilgjengelig for forbrukerne. Bestemmelser om dette vil bli fastsatt i forskrift, jf. punkt 12.1.

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

5.3.1.2 *Tvister mellom næringsdrivende*

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. Det vil likevel kun være klageorganenes behandling av tvister mellom næringsdrivende og forbruker som blir regulert av ny lov om klageorganer for forbrukersaker, og som vil bli innmeldt til EU-kommisjonens liste.

5.3.1.3 *Prosedyrer initiert av den næringsdrivende mot forbruker*

Prosedyrer som den næringsdrivende har tatt initiativ til mot forbruker, faller utenfor direktivets virkeområde, jf. artikkel 2 nr. 2 bokstav g. Etter fortalen punkt 16 utelukker unntaket likevel ikke at medlemsstater oppretter eller opprettholder bestemmelser om prosedyrer for utenrettslig klagebehandling for slike tvister.

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 punkt 9.5.2.

5.3.2 Saklig virkeområde – tvister om varer og tjenester

5.3.2.1 Salgsavtale og tjenesteavtale

Direktivet definerer «salgsavtale» som enhver avtale der den næringsdrivende overfører eller påtar seg å overføre eiendomsretten til varer til forbrukeren, og forbrukeren betaler eller påtar seg å betale prisen for disse, herunder enhver avtale som omfatter både varer og tjenester, jf. artikkel 4 nr. 1 bokstav c. Direktivet definerer ikke hva som menes med «varer». Forbrukerrettighetsdirektivet definerer imidlertid varer som løsøre, jf. artikkel 2 nr. 3 (Europaparlaments- og rådsdirektiv 2011/83/EU av 25. oktober 2011 om forbrukerrettigheter). Departementet vurderer det derfor slik at salgsavtale dekker kjøp av løsøre. Det vil for eksempel si at kjøp av bolig faller utenfor direktivets virkeområde.

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 er nærmere omtalt under punkt 5.3.2.2.

Advokatforeningen mener at lovens virkeområde bør klargjøres nærmere:

«Slik lovforslagets § 2 er formulert, er det blant annet uklart hvorvidt loven omfatter kjøp av aksjer og såkalt time share, altså at man kjøper seg en bruksrett til en bestemt bolig i en tidsperiode. Sistnevnte er en form for leie av bolig som etter departementets mening omfattes av loven.»

Departementet vil bemerke at spørsmålet om såkalt «timeshare» faller inn under tjenestebegrepet, vil i praksis bero på hvordan avtalen er innrettet. Hvis det er tale om en overføring av eiendomsrett til fast eiendom, vil dette ikke være omfattet. Svært mange typer avtaler innebærer imidlertid ikke overføring av eiendomsrett, men en begrenset bruksrett, og vil da falle inn under begrepet tjenes-

ter. Kjøp av aksjer regnes som en finansiell tjeneste, og faller dermed inn under tjenestebegrepet.

5.3.2.2 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 08.10.2014 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. Spørsmålet om hvorvidt kontrakter knyttet til leie av bolig skal omfattes av direktivet, ble diskutert i forbindelse med forhandlingene av direktivet. Utfallet var at det ikke ble gjort unntak for dette. Etter at direktivet ble vedtatt, har enkelte medlemsland på nytt tatt dette spørsmålet opp med EU-kommisjonen. En avklaring fra Kommisjonen var forespeilet i «Implementation Guidelines», som skulle legges fram i løpet av 2014. I høringsnotatet ble det uttalt at det ville bli sett hen til disse retningslinjene i det videre lovarbeidet. Departementet viste til at hvis leie av bolig omfattes, må Husleietvistutvalgets virkeområde utvides, da tilbudet ikke er landsdekkende i dag. Dette vil i så fall forutsette endringer i husleieloven.

Kommunal- og moderniseringsdepartementet uttaler at de

«er orientert om at det fremdeles ikke er avklart om leie av bolig omfattes av EUs direktiv 2013/11/EU. Vi ber om å bli informert så snart avklaringen fra EU-kommisjonen foreligger. Husleietvistutvalget (HTU) behandler i dag tvister om leie av bolig i fylkene Oslo, Akershus, Hordaland, Sør- og Nord-Trøndelag. Dersom leie av bolig omfattes av direktivet, må det etableres et tilbud for tvisteløsning i boligleieforhold i de fylkene som i dag ikke dekkes av HTU. Kommunal- og moderniseringsdepartementet mener tilbudet kan legges til HTU, som har et apparat for og en spesialkompetanse på behandling av tvister om leie av bolig. I så fall vil det legges til rette for å etablere en «minimumsløsning».»

Kommunal- og moderniseringsdepartementet legger videre til grunn av forordningen om online tvistebileggelse i forbindelse med netthandel ikke er relevant for tvister om leie av bolig.

Leieboerforeningen støtter at det i resten av landet etableres et utenrettslig tvisteløsningstilbud som kan føre til at forliksrådernes rolle som ledd i

det rettslige tvistløsningstilbudet, får et mindre omfang enn i dag. De uttaler at Husleietvistutvalget (HTU) foretar i dag meklinger og bindende avgjørelser i saker etter husleieloven i Oslo, Akershus, Hordaland, Sør- og Nord-Trøndelag. I disse fylkene finnes om lag halvparten av alle leieboliger i Norge og antagelig noe i overkant av halvparten av alle husleietvister i Norge. Leieboerforeningen mener at både leieboere og utleier gjennom HTU er sikret en raskere, rimeligere og mer kompetent tvisteløsning enn i de øvrige fylkene hvor slike saker går for forliksrådene. De viser til at dette bekreftes også av en større evalueringsrapport fra Vista Analyse på oppdrag for Kommunal- og moderniseringsdepartementet. Rapporten konkluderer med at den samfunnsøkonomiske verdien av HTU blant annet ligger i at utvalget behandler flere husleietvister, og at saksbehandlingen er grundigere og bedre enn i forliksrådet. Etter Leierboerforeningen blir meklingstilbudet fra Husleietvistutvalget godt mottatt, og utvalget oppnår stor grad av forlik mellom partene. De mener derfor at tvister i boligleieforhold som omfattes av direktivet bør behandles av HTU.

Leieboerforeningen mener at det i de øvrige fjorten fylkene hvor det i dag ikke finnes HTU, bør etableres et tvisteløsningstilbud som det man i dag har for de fem HTU-fylkene ved at man får et tilbud om både mekling og bindende avgjørelser. De skriver at for at det skal være et likt tilbud over hele Norge, bør gebyrkravet på maksimum 8 euro også gjøres gjeldende for klager fra leieboere i de fem HTU-fylkene.

Leieboerforeningen mener også at et tilbud bør gjelde mellom private og uttaler at Norge bør ha som ambisjon å etablere det samme tvisteløsningstilbud i hele Norge som man i dag har i de fem HTU-fylkene. Bakgrunnen er blant annet at det er like mye konflikter mellom private som mellom næringsdrivende og private.

Forbrukerrådet er positive til å påta seg oppgaven med å mekle i tvister mellom profesjonelle utleiere og forbruker som leietaker, dersom det skulle bli behov. Om behovet for bistand uttales det:

«Forbrukerrådets servicetelefon 03737 mottar årlig mange spørsmål om husleie, og i 2013 var det i overkant av 5000 henvendelser om husleirelaterte spørsmål. Årlig utarbeides det en statistikk med oversikt over de temaene forbrukere henvender seg oftest om, og her er husleie på tredje plass i 2013».

EU-kommisjonen har som erstatning for forespeilet «Implementation Guidelines» utarbeidet et

sammendrag av diskusjonene i implementeringsgruppa for medlemslandene. Dette dokumentet omhandler kun et utvalg av problemstillingene og diskusjonene. Leie av bolig er imidlertid ikke omfattet. Det kan ikke forventes nærmere retningslinjer fra Kommisjonen på dette punkt.

Etter det departementet er kjent med, legger både Finland, Danmark, Storbritannia og Tyskland til grunn at leie av bolig er omfattet. Selv om de juridiske aspektene ikke er avklart, ser departementet gode grunner til å gi forbrukere i hele landet et tilbud om behandling av sine klager om leie av bolig mot næringsdrivende uten å måtte gå til domstolene. Det vises videre til punkt 20.2.8 om forslag til utvidelse av Husleietvistutvalget.

5.3.2.3 *Helsetjenester som tilbys av helsepersonell til pasienter*

Direktivet

Helsetjenester faller utenfor direktivets virkeområde, jf. artikkel 2 nr. 2 bokstav h. Med helse-tjenester menes tjenester som tilbys av autorisert helsepersonell til pasienter for å vurdere, bevare eller gjenopprette deres helsetilstand, herunder levering av legemidler og medisinsk utstyr. Ifølge fortalen punkt 14 skal helsetjenester defineres i samsvar med artikkel 3 litra a i direktiv 2011/24/EU av 9. mars 2011 om pasientrettigheter i forbindelse med grenseoverskridende helsetjenester. Bestemmelsene er gjennomført i lov om helsepersonell mv. § 3 første ledd og §§ 48 og 49.

Departementets forslag i høringsnotatet og høringsinstansenes syn

Departementet tolket unntaket slik at alternative behandlingstilbud omfattes av direktivets virkeområde, jf. direktiv 2011/24/EU definisjon av helsepersonell etter artikkel 3 bokstav f, jf. direktiv 2005/36/EC artikkel 3 nr. 1 bokstav a, jf. lov om helsepersonell m.v. § 3 første ledd og §§ 48 og 49. Ingen av høringsinstansene har hatt merknader til dette.

Departementets vurdering

Departementet opprettholder vurderingene i høringsnotatet.

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

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

5.3.2.4 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.

Departementets forslag i høringsnotatet og høringsinstansenes syn

I høringsnotatet av 08.10.2014 vurderte departementet at unntaket gjelder alle nasjonale universiteter og høyskoler som er fullfinansiert av Kunnskapsdepartementet, samt fagskoler som finansieres av fylkeskommuner eller departementene.

Det er en rekke private tilbud om høyere utdanning og fagskoler som faller inn under direktivets virkeområde. Direktivet regulerer også ikke-kommersielle organisasjoners tilbud om utveksling til elever på videregående skole. Klager mot slike organisasjoner vil eksempelvis kunne gjelde manglende oppfølging av avtalen mellom elev/foreldre og utvekslingsorganisasjonen under studieoppholdet.

Kunnskapsdepartementet mener det er en fordel om private høyskoler og fagskoler blir omfattet av loven, fordi det «kan føre til en skjerping av institusjonenes plikter som leverandør av forbrukertjenester».

Departementets vurdering

Departementet opprettholder vurderingene i høringsnotatet, men 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.

5.3.2.5 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.

Dette gjelder uavhengig av rettsgrunnlaget for tjenesteytelsen, jf. fortalen punkt 13.

Departementets forslag i høringsnotatet og høringsinstansenes syn

I høringsnotatet av 08.10.2014 sammenfattet departementet et notat av 22. februar 2008 om tjenstedirektivet – grensen mellom tjenester av allmenn økonomisk betydning og ikke-økonomiske tjenester av allmenn betydning. Notatet ble skrevet av professor dr. juris Erling Hjelmeng for Nærings- og handelsdepartementet. Notatet behandler grensen mellom tjenester av allmenn økonomisk interesse og ikke-økonomiske tjenester av allmenn interesse.

Hjelmeng konkluderer med at det ikke er mulig å kategorisere ulike typer tjenester som økonomiske eller ikke-økonomiske bare ved å se på tjenestens art. Videre er det heller ikke mulig å gi en uttømmende abstrakt definisjon av ikke-økonomiske tjenester.

Han mener undervisning som ligger innenfor det ordinære nasjonale utdannelsessystemet og visse obligatoriske sosiale sikringsordninger, er eksempler på tjenester som faller utenfor definisjonen av økonomiske tjenester. Undervisningstjenester som tilbys av private, og som finansieres av private midler gjennom gebyr dekket av studentene, og som drives som en virksomhet, vil imidlertid typisk falle innenfor. Det samme gjelder private tilbud som sosiale tjenester som ytes direkte til brukere, eldreomsorg, fritidstilbud til barn og unge og rusrehabilitering mv.

Når det gjelder betydningen av om en tjeneste utføres av private eller av det offentlig, uttaler han at man ikke automatisk kan konkludere med at tjenesten er økonomisk bare fordi den utføres av private. Han uttaler at det må vurderes ut fra hvordan tjenesten er organisert og finansiert, og nevner som eksempel at private skoler som i det vesentlige finansieres av det offentlige, ikke anses å yte økonomiske tjenester. Det samme gjelder der private har fått delegert oppgaver knyttet til myndighetsutøvelse.

Han uttaler også at måten tjenesten er organisert og finansiert på i det enkelte medlemslandet også vil spille inn, hvilket innebærer at i utgangspunktet innholdsmessig identiske tjenester vil kunne bedømmes ulikt fra land til land.

Kunnskapsdepartementet uttaler at det bør fremgå klarere om «ikke-økonomiske tjenester av allmenn interesse» faller utenfor virkeområdet til lovforslaget. Etter Kunnskapsdepartementets syn er det hensiktsmessig at skoler og barnehager

unntas fra lovens virkeområde, i den grad skoler og barnehager ikke omfattes av kravene i direktivet.

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.

I fortalen til tjenstedirektivet (Direktiv 2006/123/EF) punkt 34 er det gitt en nærmere redegjørelse for innholdet i begrepet. Om en tjeneste er en «ikke-økonomisk tjeneste av allmenn interesse» må vurderes konkret i hvert enkelt tilfelle. Vurderingen gjøres på bakgrunn av virksomhetens særtrekk; særlig hvordan tjenesten utføres, organiseres og finansieres i det enkelte medlemslandet. Der statlig og kommunal virksomhet utføres som ledd i dens sosiale og kulturelle plikter, utdanningssystemet og rettsvesenet, vil dette anses å være en «ikke-økonomisk tjeneste av allmenn interesse» dersom det ikke betales eller kun betales et mindre vederlag.

Eksempler på tjenester som kan være «ikke-økonomisk tjeneste av allmenn interesse» er interne og eksterne sikkerhetstiltak, justisvesenet, obligatorisk utdanning, og sosiale tjenester, jf. Europakommisjonens meddelelse om tjenester av allmenn interesse i Europa, COM/2000/058. I tillegg har EF-domstolen uttalt at kontroll av luftrommet og kontroll med forurensing i havneområder er typiske tjenester som er av allmenn interesse, men ikke av økonomisk art, selv om disse utføres av private organisasjoner, se sak C-364/92 SAT/EUROCONTROL (1994) og sak C-343/95 Diego Calí (1997).

Derimot vil «tjenester av allmenn økonomisk interesse» være omfattet av direktivet og lovforslaget. Europakommisjonen la i 2004 frem en hvitbok om tjenester av allmenn interesse (COM/2004/374) hvor det fremgår at i

«forbindelse med Fællesskabets praksis hersker der bred enighed om, at udtrykket betegner tjenesteydelser af økonomisk art, som medlemsstaterne eller Fællesskabet underlægger specifikke offentlige tjenesteforpligtelser ud fra et kriterium om almen

interesse. Begrebet tjenesteydelser af almen økonomisk interesse dækker således navnlig visse ydelser, der leveres af de store netværkssindustrier som transport, postvæsen, energi og kommunikation. Men udtrykket dækker ligeledes alle andre økonomiske aktiviteter, der er underlagt offentlige tjenesteforpligtelser.»

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

EFTA-domstolen uttalte i sak E-5/07 (PBL-saken) at drift av kommunale barnehager er en oppfyllelse av offentlige plikter overfor befolkningen av sosial, kulturell og utdanningsmessig art. EFTA-domstolen viste til at foreldrebetalingen kun utgjør en mindre del av kostnadene for en barnehageplass ettersom ca. 80 prosent av kostnadene er finansiert av staten. Domstolen viste også til at tilbudet det enkelte barn får i barnehagen er uavhengig av foreldrenes egenandel.

EFTAs overvåkningsorgan, ESA, ga 3. februar 2012 en foreløpig uttalelse om private barnehager. ESA viser til at de private barnehagene driver virksomhet av samme karakter som de kommunale barnehagene, og under samme rammebetingelser. ESA kom derfor til at private barnehager i Norge i utgangspunktet er av ikke-økonomisk karakter. På denne bakgrunn mener departementet at barnehagesektoren vil omfattes av unntaket i direktivet for «ikke-økonomiske tjenester av allmenn interesse», og dermed være unntatt fra behandling i klageorganet, jf. forslag til ny lov § 1 tredje ledd bokstav c.

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. Barnehageloven med forskrifter, samt barnehagens vedtekter, regulerer hvilke krav barnehagene må overholde. Ved brudd på disse kravene, kan foreldre klage til kommunen, eventuelt fylkeskommunen. Kommunen og fylkeskommunen kan fatte vedtak som pålegger barnehagen å endre en praksis som er i strid med reglene. Ulovlig fastsetting av foreldrebetaling kan eksempelvis klages inn til fylkesmannen, jf. forskrift om foreldrebetaling § 5. Vedtak fra fylkesmannen kan klages inn for Sivilombudsmannen.

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. Grunnen til dette er den strenge reguleringen av blant annet adgangen til utdelinger, inntektsgrunnlagene, tilskudd og mulighet til å ta elevpenger. De samme vurderingskriteriene vil gjelde her som for private barnehager.

Private grunnskoler som er godkjent etter opplæringsloven § 2-12, er imidlertid ikke underlagt de samme strenge økonomiske reguleringsreglene 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.

5.3.2.6 Vann- og avløpstjenester

Høringsinstansenes syn

Norsk Vann påpeker at klager på vannleveranser, typisk dårlig vannkvalitet eller feil vanntrykk, i dag kan bringes inn for mekling i Forbrukerrådet, og videre til Forbrukertvistutvalget. Klager på andre forhold, for eksempel kommunenes beregningsgrunnlag for vann- og avløpsgebyr, håndteres enten av kommunestyret eller av det organ kommunestyret delegerer myndighet til. Norsk Vann anbefaler at klager på vann- og avløpsområdet også i fremtiden behandles slik de gjøres i dag.

Departementets vurdering

Klager på vannleveranser omfattes i dag av forbrukerkjøpsloven, jf. § 2 første ledd bokstav b, og kan dermed klages inn til Forbrukertvistutvalget etter at Forbrukerrådet har meklet i tvisten, jf. forbrukertvistloven § 1. Departementet ønsker å opprettholde dagens tilbud etter forbrukertvistloven § 1, og foreslår derfor at Forbrukerrådet skal mekle i saker som kan klages inn til Forbrukertvistutvalget, jf. forslag til ny lov § 23 første ledd bokstav a.

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

Når det gjelder andre klager innenfor vann- og avløpssektoren, må det vurderes konkret om tjenesten er en «ikke-økonomisk tjeneste av allmenn interesse» på bakgrunn av de momentene som er vektlagt i EU-domstolens praksis. Det vises til punkt 5.3.2.5 for en nærmere gjennomgang av disse momentene.

5.4 Hva slags klagebehandlinger som ikke er omfattet

5.4.1 Innledning

Direktivet angir i artikkel 2 nr. 2 en rekke unntak fra virkeområdet som følger av artikkel 2 nr.1.

Noen av disse er reelle unntak, det vil si at de gjelder forhold som ellers ville ha vært omfattet av bestemmelsen. Andre er kommet i stand ut fra et ønske om å fastslå uttrykkelig at enkelte typer tvistebehandling ikke er omfattet av direktivet. Et eksempel på det siste er unntaket i artikkel 2 nr. 2 bokstav d om tvister næringsdrivende i mellom. Ut fra ordlyden i artikkel 2 nr. 1 er det ingen tvil som at slike tvister ikke er omfattet, siden bestemmelsen bare gjelder tvister mellom forbruker og næringsdrivende.

Ingen av høringsinstansene har hatt merknader til disse unntakene.

5.4.2 Utenrettslige klagebehandlingsprosedyrer der lønn mottas utelukkende fra en enkelt næringsdrivende

Klagebehandlingsprosedyrer der de personene som er ansvarlige for klagebehandlingen, er ansatt av eller mottar noen form for vederlag utelukkende fra den enkelte næringsdrivende, faller utenfor direktivets virkeområde med mindre medlemsstatene beslutter å tillate slike prosedyrer som klageorgan i henhold til dette direktiv, og kravene i kapittel II, herunder de særlige kravene om uavhengighet og åpenhet i artikkel 6 nr. 3, er oppfylt. Dette følger av artikkel 2 nr. 2 bokstav a. Ifølge fortalen punkt 22 åpner slike prosedyrer opp for interessekonflikter, og bør i prinsippet unntas fra direktivets virkeområde.

Etter departementets vurdering er klageorganets nøytralitet sentralt for å sikre at avgjørelser baseres på objektive vurderinger, og for å skape tillit til det offentlige klagebehandlingssystemet. Det er også etter departementets vurdering hensiktsmessig og ønskelig i størst mulig grad å ha et ensartet system. På bakgrunn av nevnte hensyn, mener departementet at det heller ikke bør legges

opp til klageorganer med denne finansieringsformen skal kunne omfattes av det offentlige godkjenningssystemet.

5.4.3 Interne klageordninger

Ifølge direktivet dekker dets virkeområde ikke prosedyrer som er en del av klageordninger internt hos de ulike næringsaktørene, jf. artikkel 2 nr. 2 bokstav b.

5.4.4 Direkte forhandlinger mellom den næringsdrivende og forbruker

Ifølge direktivet faller direkte forhandlinger mellom den næringsdrivende og forbruker utenfor direktivets virkeområde, jf. artikkel 2 nr. 2 bokstav e. Det følger av fortalen punkt 16 at dette ikke utelukker at medlemsstater oppretter eller opprettholder bestemmelser om prosedyrer for utenrettslig klagebehandling for slike tvister.

Departementet vurderer det slik at unntaket gjelder for direkte forhandlinger mellom næringsdrivende og forbruker. Det vil si når en forbruker klager direkte til næringsdrivende, og hvor de uten bistand fra en tredjeperson, som for eksempel et meklingsorgan, forsøker å komme til enighet om en løsning. Ifølge direktivet kan et klageorgan avvise klager fra forbruker dersom forbrukeren ikke har forsøkt på egenhånd å kontakte den berørte næringsdrivende for å drøfte klagen og i første omgang forsøke å løse saken direkte med den næringsdrivende, jf. artikkel 5 nr. 4 bokstav a.

5.4.5 Domstolenes klagebehandling

Ifølge direktivet faller domstolenes klagebehandling utenfor direktivets virkeområde, jf. artikkel 2 nr. 2 bokstav f.

6 Definisjoner

6.1 Innledning

Direktivet definerer i artikkel 4 en rekke begreper som brukes i direktivet. Forbruker, næringsdrivende, salgsavtale, tjenesteavtale, nasjonal tvist, tverrnasjonal tvist, AT-prosedyre, AT-organ, og vedkommende myndighet. Disse er nærmere omtalt i punkt 6.1.1 til punkt 6.1.8.

I høringsnotatet av 08.10.2014 foreslo departementet å ta inn i loven en definisjon av «forbruker» og «AT-organ» (i høringsnotatet omtalt som «godkjent utenrettslig klageorgan»), sistnevnte i form av definisjoner av henholdsvis «klageorgan», «nemnd» og «meklingsorgan». Etter en fornyet vurdering, foreslår departementet at flere begreper defineres i loven.

6.1.1 Forbruker

Direktivet definerer «forbruker» som «enhver fysisk person som opptrer for formål som faller utenfor vedkommendes nærings-, forretnings-, håndverks- eller yrkesvirksomhet», jf. artikkel 4 nr. 1 bokstav a. Det presiseres i direktivets fortale punkt 18 at i tilfeller der avtaler har dobbelt formål, det vil si at avtalen inngås dels som ledd i, og dels ikke som ledd i, den aktuelle personens næringsvirksomhet, og det næringsmessige formål er så begrenset at det ikke er fremtredende i avtalen totalt sett, bør denne personen også betraktes som en forbruker.

Forbrukerkjøpsdirektivet (direktiv 1999/44/EF), betalingstjenstedirektivet (direktiv 2007/64/EF), forbrukerkredittdirektivet (direktiv 2008/48/EF) og forbrukerrettighetsdirektivet (direktiv 2011/83/EU) definerer forbruker på tilsvarende måte som ATF-direktivet.

I forbrukerkjøpsloven § 1 tredje ledd defineres en forbruker som «en fysisk person som ikke hovedsakelig handler som ledd i næringsvirksomhet». Tilsvarende definisjoner finnes i angrerettloven § 5 bokstav a, avtaleloven § 37 annet ledd, håndverkertjenesteloven § 1 annet ledd, avhendingsloven § 12 tredje ledd og bustadoppføringslova § 2 første ledd. Finansavtaleloven benytter formuleringen «en fysisk person når avtalens for-

mål for denne ikke hovedsakelig er knyttet til næringsvirksomhet», jf. finansavtaleloven § 2 første ledd annet punktum.

Definisjonen av forbruker som gjennomgående er benyttet i norsk kontraktslovgivning, er dermed begrenset til fysiske personer. Definisjonen omfatter imidlertid både tilfeller der en person handler fullt ut privat (utenfor næringsvirksomhet), og tilfeller der en person handler dels privat, dels som ledd i næringsvirksomhet (delt formål), såfremt næringsformålet ikke utgjør det hovedsakelige formålet for handelen. For en gjennomgang og drøftelse av forbrukerbegrepet i norsk kontraktslovgivning vises det til Ot.prp. nr. 44 (2001–2002) Om lov om forbrukerkjøp punkt 3.3.

Når det gjelder spørsmålet knyttet til avtaler med delt formål, er dette løst ved presiseringen inntatt i direktivets fortale punkt 18. Det fremgår her at visse avtaler med delt formål omfattes av forbrukerdefinisjonen. Avgrensningskriteriet for hvilke slike avtaler som faller innenfor og utenfor forbrukerdefinisjonen, er knyttet til hvorvidt det næringsmessige formålet er dominerende for avtalen som helhet. Slik departementet ser det, er dette avgrensningskriteriet sammenfallende med det hovedsakelighetskriteriet som er inntatt i de norske forbrukerdefinisjonene. Departementet antar derfor at den norske forbrukerdefinisjonen er forenlig med ATF-direktivets forbrukerdefinisjon. Departementet foreslår at definisjon av forbruker inntas i loven, og at hovedsakelighetskriteriet fra fortalen synliggjøres i lovteksten.

Se forslag til ny lov § 2 bokstav a.

6.1.2 Næringsdrivende

Direktivet definerer «næringsdrivende» som «enhver fysisk eller juridisk person, privat eller offentlig, som handler for formål som gjelder vedkommendes forretnings-, industri-, håndverks- eller yrkesvirksomhet, og enhver som handler i vedkommendes navn eller på vedkommendes vegne», jf. artikkel 4 nr. 1 bokstav b.

Markedsføringsloven § 5 bokstav b definerer næringsdrivende som en fysisk eller juridisk per-

son som utøver næringsvirksomhet, og enhver som handler i vedkommendes navn eller på vedkommendes vegne. Norsk kontraktslovgivning har heller ingen definisjon av «næringsdrivende», men henviser til selgerens, tjenesteyterens og entreprenørens næringsvirksomhet, jf. blant annet forbrukerkjøpsloven § 1 første ledd og annet ledd, håndverkertjenesteloven § 1 første ledd og tredje ledd, avhendingsloven § 1-2 annet ledd første punktum, boligoppføringsloven § 2 annet ledd og avtaleloven § 38 a annet ledd.

Så langt departementet kan se er de relevante norske lovers henvisninger til selgerens, tjenesteyterens og entreprenørens næringsvirksomhet, innholdsmessig sammenfallende med direktivets definisjon av næringsdrivende.

Forbrukerrettighetsdirektivets (2011/83/EU) definisjon sammenfaller med dette direktivets definisjon av næringsdrivende. Ved gjennomføringen av forbrukerrettighetsdirektivet i norsk rett (Prop. 64 L (2013–2014)) mente departementet at det ikke var nødvendig med en særskilt definisjon av «næringsdrivende». Departementet ser heller ikke en slik nødvendighet ved gjennomføringen av ATF-direktivet.

Kommunal og moderniseringsdepartementet skriver:

«Paragrafen definerer hva en forbruker er, mens det ikke er gitt noen definisjon av «næringsdrivende». Ved leie av bolig mener vi at den nærmere avgrensningen av hvem som anses som næringsdrivende, kan skje gjennom avgjørelse i den enkelte saken. Dersom utleier har organisert sin virksomhet som næring, f. eks. gjennom dannelse av et AS eller et annet firma, bør dette være tilstrekkelig til at man anser utleier til å drive dette som næring, selv om det bare skulle være ett leieobjekt. Hvis man ut fra organisasjonsformen ikke kan finne ut av om det drives næring, kan omfanget avgjøre dette. I Norge har lignings-ABC i mer enn 20 år anført at utleier normalt vil bli ansett å drive utleie som næring hvis virksomheten omfatter minst fem boenheter. Dette anvendes nokså konsekvent av ligningsmyndighetene og synes lagt til grunn i en bindende forhåndsuttalelse av Skattedirektoratet av 22. oktober 2010 (BFU24/10).»

Departementet vil bemerke at argumentene ovenfor vil kunne gi veiledning om når det anses å foreligge næringsvirksomhet. Dette er også relevant for forståelsen av begrepet «forbruker».

6.1.3 Salgsavtale

Direktivet definerer «salgsavtale» som «enhver avtale der den næringsdrivende overfører eller påtar seg å overføre eiendomsretten til varer til forbrukeren, og forbrukeren betaler eller påtar seg å betale prisen for disse, herunder enhver avtale som omfatter både varer og tjenester», jf. artikkel 4 nr. 1 bokstav c.

Norsk rett oppstiller ingen uttrykkelig definisjon av «salgsavtale». Forbrukerkjøpsloven definerer imidlertid forbrukerkjøp som «*salg* av ting til en forbruker når selgeren eller selgerens representant opptrer i næringsvirksomhet», jf. § 1 annet ledd. En naturlig språklig forståelse av salgsbegrepet forutsetter at eiendomsretten til tingen overdras fra næringsselgeren til forbrukeren, mot at forbrukeren betaler et vederlag.

For kombinerte avtaler, det vil si avtaler som inneholder både et kjøps- og et tjenesteelement, følger det av forbrukerkjøpsloven § 1, sammenholdt med § 2 annet ledd bokstav d, at disse reguleres av forbrukerkjøpsloven, med mindre tjenesten utgjør den «overveiende del» av de samlede forpliktelsene.

Forbrukerrettighetsdirektivet inneholder en tilsvarende definisjon av salgsavtale som ATF-direktivet, det vil si at kombinerte avtaler ikke er uttrykkelig nevnt. I EU-kommisjonens retningslinjer til forbrukerrettighetsdirektivet av 13. juni 2014 fremgår det at dersom kontraktens hovedformål er overføring av eiendomsrett til varer, bør kontrakten anses som salgskontrakt.

Ved gjennomføringen av forbrukerrettighetsdirektivet ble det ikke ansett nødvendig å lovfeste en særskilt definisjon av «salgsavtale». Departementet kan heller ikke se at det er nødvendig å definere «salgsavtale» i lov om klageorganer for forbrukersaker.

6.1.4 Tjenesteavtale

Direktivet definerer en «tjenesteavtale» som «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 prisen for denne», jf. artikkel 4 nr. 1 bokstav d.

Definisjonen er avstemt mot direktivets definisjon av salgsavtale. Kombinert avtale, det vil si avtale med både et kjøps- og et tjenesteelement, regnes som tjenesteavtale dersom tjenesteelementet er hovedformålet med avtalen, jf. punkt 6.1.3.

Norsk rett har ingen generell definisjon av «tjenesteavtale». I norsk rett vil forbrukertjenestekontrakter etter omstendighetene reguleres av ulike lover eller av alminnelig, ulovfestet avtale- og kontraktsrett. Praktisk viktige tjenester i forbrukerforhold er for eksempel definert i håndverker-tjenesteloven, som regulerer avtaler og oppdrag om bestemte tjenester (reparasjoner, vedlikehold, installasjoner, ombygning m.m.) i form av arbeid på ting og arbeid på fast eiendom med enkelte unntak, jf. § 1 første og fjerde ledd, og i boligoppføringsloven som regulerer avtaler om oppføring av nye bolig- og fritidshus som nærmere beskrevet i § 1.

Forbrukerrettighetsdirektivets definisjon av «tjenesteavtale» er identisk med ATF-direktivets definisjon. Ved gjennomføringen av forbrukerrettighetsdirektivet i norsk rett ble det ikke ansett nødvendig med en særskilt definisjon av «tjenesteavtale». Departementet kan heller ikke se at det er nødvendig med en særskilt definisjon av «tjenesteavtale» i lov om klageorganer for forbrukersaker.

6.1.5 Nasjonal og tverrnasjonal tvist

Direktivet definerer «nasjonal tvist» som «en avtaletvist som oppstår i forbindelse med en salgs- eller tjenesteavtale der forbrukeren på det tidspunktet for bestillingen av varene eller tjenestene er bosatt i samme medlemsstat som den næringsdrivende er etablert i», jf. artikkel 4 nr. 1 bokstav e. Ved tverrnasjonal tvist er forbrukeren derimot bosatt i en annen medlemsstat enn medlemsstaten hvor den næringsdrivende er etablert, jf. artikkel 4 nr. 1 bokstav f.

Etter artikkel 4 nr. 2 er en næringsdrivende etablert

- dersom den næringsdrivende er en fysisk person, der denne har sitt forretningssted (første punktum),
- dersom den næringsdrivende er et selskap eller en annen juridisk person eller en sammenheng av fysiske eller juridiske personer, der denne har sitt hovedkontor, sin hovedadministrasjon eller sitt forretningssted, herunder filial, et agentur eller en annen virksomhet (annet punktum).

Ved de fleste tvister som oppstår i Norge mellom forbruker og næringsdrivende, er begge parter bosatt i Norge. Etter hvert som handelen over landegrensene øker, særlig ved netthandel, vil stadig flere tvister være «tverrnasjonale». Selv om den næringsdrivende har sitt hovedsete i ett land, kan vedkommende anses som etablert også i et annet

land. I slike tilfeller er tvisten en nasjonal tvist. Etter departementets syn er det likevel ikke nødvendig at dette klargjøres i loven. Etter det departementet kan se, stiller direktivet samme krav til behandling av nasjonale som tverrnasjonale tvister. Klageorganer skal kunne håndtere begge typer tvister. Departementet foreslår derfor at verken «nasjonal tvist» eller «tverrnasjonal tvist» defineres i ny lov om klageorganer for forbrukersaker.

6.1.6 AT-prosedyre (klagebehandlingsprosedyre)

Direktivet definerer «AT-prosedyre» som «en prosedyre i henhold til artikkel 2 som oppfyller kravene i dette direktiv og gjennomføres av et AT-organ», jf. artikkel 4 nr. 1 bokstav g. Artikkel 2 gjelder direktivets virkeområde, herunder en oppregning av tilfeller hvor direktivet ikke får anvendelse. I høringsnotatet av 08.10.2014 ble begrepet «klagebehandlingsprosedyre» brukt for AT-prosedyre.

Også i dag har forskjellige klageorganer prosedyrer for sin saksbehandling som ikke er nedfelt i lov. Departementet kan ikke se at det er nødvendig eller ønskelig å definere prosedyrebegrepet ved gjennomføringen av direktivet.

6.1.7 AT-organ (godkjent og innmeldt utenrettslig klageorgan)

Direktivet definerer «AT-organ» som «ethvert organ, uansett hvordan det betegnes eller henvises til, som er etablert på varig grunnlag og tilbyr tvisteløsning gjennom en AT-prosedyre, og som er oppført på en liste i samsvar med artikkel 20 nr. 2», jf. artikkel 4 nr. 1 bokstav h. I høringsnotatet av 08.10.2014 ble begrepet «godkjent utenrettslig klageorgan» brukt for AT-organ.

Ettersom systemet med godkjenning av slike klageorganer blir etablert ved gjennomføringen av direktivet, finnes det ikke en dekkende definisjon i gjeldende rett. Utenrettslig klageorgan vil typisk være en nemnd eller et meklingsorgan. En nemnd i denne sammenheng vil typisk være et organ etablert ved lov eller avtale mellom en eller flere bransjeorganisasjoner og Forbrukerrådet eller en annen organisasjon som representerer forbrukerne på et bestemt saksområde, og som gir rådgivende uttalelse eller treffer bindende vedtak i tvister. Et meklingsorgan vil være et organ som bringer forbruker og næringsdrivende sammen, med det formål å oppnå minnelig løsning i en tvist innenfor rammene av gjeldende rett.

Forbrukerrådet mente i høringen at ordet «minnelig» som er benyttet i forslaget til ny lov om klageorganer for forbrukersaker og forskrift, kan gi assosiasjoner til et kompromiss eller en mellomløsning som ikke nødvendigvis er i tråd med gjeldende rett.

Departementet opprettholder forslaget om å bruke begrepet «minnelig løsning» i lovteksten. Begrepet er dekkende for det resultatet meklingsprosessen skal søke å oppnå og er innarbeidet i gjeldende rett, jf. forbrukertvistloven § 6 første ledd og forskrift om Markedsrådets og Forbrukerrådets behandling av tvister mv § 9. Departementet vil også påpeke at en minnelig løsning ikke nødvendigvis må være i samsvar med gjeldende rett. Partene har i utgangspunktet frihet til å avtale en løsning som ikke er i tråd med gjeldende rett etter at tvisten er oppstått, og det foreslåtte regelverket bør ikke begrense denne avtalefriheten. Dersom partene diskuterer en løsning som avviker fra gjeldende rett, bør imidlertid meklingsorganet gjøre partene oppmerksom på dette. Et slikt informasjonskrav stilles i de tilfeller meklingsorganet foreslår en løsning, jf. punkt 10.11.

Etter departementets syn er det ikke nødvendig å definere begrepet «AT-organ» i loven. Departementet foreslår derimot at lovens begreper «klageorgan», «nemnd» og «meklingsorgan» defineres. Formålet er å tydeliggjøre at klageorgan er en fellesbetegnelse for nemnd og meklingsorgan, og at det er forskjell på en nemnd og et meklingsorgan.

Det foreslås at en nemnd defineres som et «kollegialt organ som gir rådgivende uttalelse eller treffer bindende avgjørelse».

Det foreslås at et meklingsorgan defineres som et «organ som bistår med å oppnå en minnelig løsning». Departementet har valgt å benytte begrepet meklingsorgan med en vid definisjon. Mekling er et innarbeidet begrep på forbrukerområdet og har vært benyttet i utvidet betydning siden forbrukertvistloven kom i 1978. Definisjonen av mek-

lingsorganer er vid for å dekke ulike former for meklingsorganer som kan bli etablert i fremtiden. Direktivet regulerer ikke på hvilken måte meklingsorganet skal bistå partene til å komme til en minnelig løsning. Departementets lovforslag legger derfor også til grunn at meklingsorganene selv bestemmer på hvilke måte en sak skal mekles. Ulike fremgangsmåter kan imidlertid utløse enkelte krav som klageorganet må oppfylle. For eksempel utløses informasjonskrav for meklingsorganet dersom organet under meklingsorganet foreslår en løsning som partene må akseptere for å avslutte saken, jf. punkt 10.11. Partene skal videre gis rimelig betenkningstid før de må ta standpunkt til en foreslått løsning, jf. punkt 10.10. Meklingsorganer som ikke foreslår løsninger, men som for eksempel kun sørger for informasjonsutveksling mellom partene, dekkes også av definisjonen.

Se forslag til ny lov § 2 bokstav b–d.

6.1.8 Vedkommende myndighet

Direktivet definerer «vedkommende myndighet» som «enhver offentlig myndighet som er utpekt av en medlemsstat for dette direktivs formål og etablert på nasjonalt, regionalt eller lokalt plan», jf. artikkel 4 nr. 1 bokstav i. Departementet brukte i høringsnotatene begrepet «kompetent myndighet» i stedet for «vedkommende myndighet».

Vedkommende myndighet skal etter direktivet utføre godkjennings- og tilsynsoppgaver overfor klageorganene, og sørge for at klageorganer blir meldt inn til EFTA-statenes faste komité for oppføring på EU-kommisjonens liste.

Det legges opp til at departementet skal ivareta oppgavene som direktivet tillegger vedkommende myndighet. Det foreslås at departementets ulike oppgaver knyttet til denne rollen reguleres i loven, jf. særlig §§ 3, 10 og 27. Etter departementets syn er det ut over dette ikke nødvendig å definere begrepet «vedkommende myndighet» i loven.

7 Forbrukerrådets mekling

7.1 Direktivets krav om heldekkende klagebehandlingstilbud

Direktivet stiller krav om at det skal finnes et heldekkende klagebehandlingstilbud for forbruker, jf. artikkel 5 punkt 1. Tilbudet skal omfatte alle tvister som er oppstått som følge av avtale om salg av vare eller tjeneste mellom forbruker og næringsdrivende, med unntak av forhold som følger av artikkel 2 punkt 2. Ifølge direktivet er tilbud om mekling mellom partene en minimumsløsning for å oppfylle direktivets krav om et heldekkende klagebehandlingstilbud, jf. artikkel 2 punkt 1.

Det er gjort nærmere rede for direktivets krav om et heldekkende klagebehandlingstilbud i punkt 3, og direktivets virkeområde i punkt 5.

Direktivet stiller enkelte krav som klageorganene må oppfylle for å bli del av klagebehandlingstilbudet. Det gjelder for eksempel krav til organisering, kvalitet og kompetanse. Disse følger av direktivets kapittel II. Nærmere omtale av kravene følger i punkt 9, 10, 11 og 12.

Ifølge direktivet skal medlemsstatene sørge for at forbrukerne ved tvister som oppstår i forbindelse med tverrnasjonale salgs- eller tjenesteaftaler, kan få bistand til å få tilgang til et klageorgan som opererer i en annen medlemsstat og er kompetent til å behandle deres tverrnasjonale tvist, jf. artikkel 14 nr. 1.

7.2 Departementets forslag i høringsnotatet og høringsinstansenes syn

Departementet foreslo i høringsnotatet av 08.10.2014 en plikt for Forbrukerrådet å tilby mekling i forbrukersaker etter klage fra forbruker som er part i saken. Unntak fra meklingsplikten ble foreslått for saker som kan behandles av annet klageorgan som er innmeldt til EU-kommisjonen.

Departementet foreslo videre en plikt for Forbrukerrådet til skriftlig å informere partene om at saker som omfattes av forbrukertvistloven kan bringes inn for Forbrukertvistutvalget dersom minnelig løsning ikke oppnås ved mekling.

Departementet foreslo en forskriftshjemmel som gir departementet myndighet til å kunne regulere Forbrukerrådets mekling nærmere, rådets virkeområde og om pålegg om gebyr for næringsdrivende.

Bistandsplikten etter direktivets artikkel 14 nr. 1 var ikke omtalt i høringsnotatet.

Næringslivets Hovedorganisasjon bemerker at dersom forslaget om at Forbrukerrådet skal mekle mellom partene videreføres, må det etableres strenge krav til saksbehandling, kompetanse, lokalisering og rekruttering. Næringslivets Hovedorganisasjon forutsetter at det fastsettes forskrifter som ivaretar dette. Næringslivets Hovedorganisasjon sier videre at notifisering vil for enkelte nemnder medføre en betydelig økning i antall saker. Det vises her til at Klagenemnda for bilsaker behandler om lag 20 saker per år, mens det antas at om lag 200 saker innenfor nemndas virkeområde bringes inn for Forbrukertvistutvalget.

Departementet har i etterkant av høringen bedt Næringslivets Hovedorganisasjon om en oversikt over nemnder med overlappende tilbud med Forbrukertvistutvalget. Næringslivets Hovedorganisasjon har opplyst at dette gjelder Klagenemnda for bilsaker og Reklamasjonsnemnda for håndverktjenester.

Forbrukerrådet viser til at et skriftlighetskrav gjelder for meklingen i dag. Det vil også ved ny ordning være behov for krav om skriftlighet, særlig i tilknytning til at partene skal få seg forelagt et løsningsforslag, jf. lovforslaget § 21.

Hovedorganisasjonen Virke mener at en forskriftshjemmel for fastsettelse av gebyr kun for næringsparten vil bidra til at næringen ikke får til-
lit til meklingen.

7.3 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 å også dekke

nye saksområder. Departementet opprettholder også de foreslåtte unntakene fra Forbrukerrådets virkeområde. Hva som nærmere skal forstås med forbrukersak etter lovforslaget er behandlet i punkt 6.

Selv om departementet foreslår at Forbrukerrådet skal tilby klagebehandling i saker som ikke dekkes av et annet innmeldt klageorgan, oppfordrer departementet bransjen og forbrukersiden til selv å ta ansvar for forbrukerklager på sine områder. Dette gjør bransjen allerede i dag på mange områder med etablering av nemnder som fungerer utmerket. Bransjen og forbrukersiden bør fortsatt se på om det foreligger et behov for etablering av nemnder for ulike sakstyper. Et høyt konfliktnivå på enkelte felt vil for eksempel tale for egne nemnder. Nemndbehandling, hvor forbruker og næringsdrivende kan få en avgjørelse, vil også for noen saksområder anses bedre egnet enn et meklingsstilbud.

Det vil også være naturlig å vurdere om noen av de eksisterende nemndene bør utvides. Det vil etter departementets oppfatning være hensiktsmessig å benytte seg av den ekspertisen som allerede finnes i nemndene for å løse tvister på relaterte saksområder. Nemndenes avtaleparter bør også se på muligheten til å behandle saker mot uorganiserte. Å behandle alle saker innenfor ett område i et klageorgan, vil hindre at det utvikles ulik praksis. Det vil også skape klarhet for forbruker om hvilket klageorgan de skal henvende seg til innenfor de ulike saksområdene.

Særlig om krav som stilles til Forbrukerrådets meklingsstilbud

Etter departementets forslag skal lovens rammer for meklingen gjelde likt for Forbrukerrådets meklingsorgan og eventuelt andre organer som skal meldes inn som meklingsorgan etter § 27. Lovens definisjon av meklingsorgan er «organ som bistår med å oppnå minnelig løsning», jf. forslag til ny lov § 2 bokstav d og punkt 6.1.7. Forbrukerrådets gjeldende behandling av saker mellom forbrukere og næringsdrivende, hvor de kontakter partene og foreslår løsninger som disse kan enes om, dekkes dermed også av definisjonen av et meklingsorgan, jf. punkt 6.1.7.

Forbrukerrådet skal i sin meklingsfølge følge kravene som gjelder generelt for klageorganer, samt særskilte krav som følger av direktivet. For omtale av de enkelte kravene, se punkt 9, 10 og 12.

Partenes klageadgang til Forbrukerrådet behandles i sammenheng med partenes klage-

adgang generelt, jf. punkt 9.5.2. Departementet foreslår at både forbruker og næringsdrivende skal kunne bringe saker inn til Forbrukerrådet for meklings.

Departementet opprettholder også forslaget i høringsnotatet om en forskriftshjemmel for at departementet skal kunne regulere meklingsorganet i Forbrukerrådet nærmere, og forslaget om en forskriftshjemmel for å kunne innføre gebyr for meklingsorganet i Forbrukerrådet. Klageorganene står etter direktivet fritt til å kreve gebyr av næringsdrivende som er part i en sak organet behandler, jf. punkt 9.7. Det legges opp til at måten Forbrukerrådet mekler på i dag i stor grad skal videreføres. Meklingen er i dag regulert i forskrifter om Markedsrådets og Forbrukerrådets behandling av forbrukertvister mv. av 12. desember 1978 nr. 4. Forskriften er hjemlet i forbrukertvistloven.

Forbrukerrådet skal mekle i saker hvor det ellers ikke finnes et innmeldt klagebehandlingstilbud. Dette omfatter også saker på områder hvor det finnes et innmeldt tilbud, men hvor klageorganet kun behandler klager mot næringsdrivende som er tilsluttet en av avtalepartene for tilbudet. Innføring av et gebyr kan være aktuelt for å unngå en situasjon der klagebehandlingstilbudet innenfor en sektor delvis finansieres av bransjen, og delvis finansieres av det offentlige.

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. Etter departementets vurdering bør det på lik linje med klageorganene for øvrig, være mulig å innføre en gebyrordning for forbrukere som benytter seg av Forbrukerrådets meklingsstilbud. Et eventuelt gebyr fra forbruker vil være begrenset til et mindre beløp, 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 i fra hvordan meklingsstilbudet utvikler seg og anvendes av partene. Forbrukerrådets meklingsstilbud vil dermed inntil videre være kostnadsfritt for både næringsdrivende og forbrukere.

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. Parallellt klageklage tilbud gjelder i dag for bilsaker og for håndverkertjenester. Etter det opplyste behandlet Klagenemnda for bilsaker om lag 20 saker mens Håndverkerklagenemnda behandlet 5 saker, i 2014. Innen disse saksområdene er antallet saker for Forbrukerrådet og videre behandling i Forbrukertvistutvalget vesentlig høyere enn for klagenemndene. Som illustrasjon vises det til at Forbrukertvistutvalget behandlet i alt 567 bilsaker i 2014 og 254 håndverkertjenestesaker i 2014. Ikke alle bilsakene kunne blitt behandlet i Klagenemnda for bilsaker, da nemnda stiller krav om at forbruker er medlem i NAF og at næringsparten er medlem i Norges bilbransjeforbund. Slike vilkår gjelder ikke for behandling etter forbrukertvistloven § 1.

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. Dette innebærer at dersom det ikke oppnås et meklingsresultat i Forbrukerrådet, vil partene eventuelt måtte bringe saken inn for ordinær domstolsbehandling for å få en bindende avgjørelse. Dette innebærer at Forbrukerrådet dels skal mekle i saker etter forbrukertvistloven, med mulighet for partene til å bringe saken inn for Forbrukertvistutvalget, og dels i saker hvor meklingsfunksjonen er eneste tilbud.

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. Det vises i denne sammenheng til at departementet har hatt et lovforslag om Forbrukertvistutvalget på høring, med blant annet forslag om at virkeområdet utvides til å gjelde tvister av prinsipiell karakter mellom forbruker og næringsdrivende, som faller utenfor Forbrukertvistutvalgets saksområde etter forbrukertvistloven. Det fremgår av forslaget at det ved vurderingen av om en sak er prinsipiell, skal det tas hensyn til om tvisten reiser spørsmål av betydning utover den aktuelle saken,

fordi den gjelder mange forbrukere eller reiser spørsmål der det er særlig behov for rettslig avklaring. Det er Forbrukerrådet og Forbrukertvistutvalget som må avgjøre om en sak anses prinsipiell.

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. I praksis vil Forbrukerrådet bare gjøre oppmerksom på at saken er utenfor saksområdet, og eventuelt henvise klager til riktig klageorgan. I og med at klageklage tilbud skal være heldekkende, med enkelte eksplisitte unntak, må det legges til grunn at det kun i få tilfeller vil være aktuelt at en forbrukersak ikke kan tas til behandling av Forbrukerrådet eller et annet innmeldt klageorgan. Årsaken til at en tvist faller utenfor Forbrukerrådets saksområde kan være at saken faller utenfor direktivets virkeområde, for eksempel at klagen gjelder tvist om kjøp av fast eiendom, at den ikke er å anse som en forbrukersak, eller at saken hører inn under et annet klageorgan. Tilsvarende er ordningen for andre innmeldte klageorganer.

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 tjenestekontrakt med næringsdrivende i annet EØS-land. Denne oppgaven tilligger også i dag kontorene i det europeiske nettverket European Consumer Centre Network som Forbruker Europa er en del av (ECC-net). Med dette foreslås oppgaven lovfestet og at den knyttes opp mot de klageorganene som skal innmeldes og føres på listen over klageorganer som oppfyller direktivets minstekrav.

Se forslag til ny lov §§ 23 – 25.

8 Godkjenningsordningen

8.1 Vedkommende myndighet og kontaktpunkt

8.1.1 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. Kravene til hvilken informasjon og dokumentasjon som skal gis, framgår av artikkel 19. Se også punkt 7.2.

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. Det er i så fall kontaktpunktet som skal være ansvarlig for å sende inn listen til EU-kommisjonen, jf. artikkel 20 nr. 3.

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. Dette kan for eksempel gjøres på bakgrunn av endringer i klageorganets virksomhet som klageorganene etter artikkel 19 nr. 1 annet ledd skal underrette vedkommende myndighet om, eller på grunn av rapporteringene fra klageorganene etter artikkel 19 nr. 3. Det stilles ikke krav til ytterligere kontroll fra vedkommende myndighet utover dette.

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. Rapporten skal inneholde informasjon om klageorganenes beste praksis, mangler som hindrer klageorganene i å fungere etter hensikten i forbindelse med både nasjonale og tverrnasjonale tvister (underbygget med statistiske data), og eventuelle forslag til hvordan klageorganene kan fungere bedre, jf. artikkel 20 nr. 6 bokstavene a – c. EU-kommisjonen skal lage en oversikt over oppnevnte vedkommende myndigheter samt eventuelle kontaktpunkter. Oversikten skal publiseres i *The Official Journal of the European Union*, jf. artikkel 18 nr. 2.

8.1.2 Departementets forslag i høringsnotatet og høringsinstansenes syn

I høringsnotatet av 08.10.2014, som ble sendt ut før det forelå en norsk oversettelse av direktivet, ble «vedkommende myndighet» omtalt som «kompetent myndighet, i form av godkjennings- og tilsynsmyndighet». Det ble foreslått at kompetent myndighet, i form av godkjennings- og tilsynsmyndighet for klageorganer, legges til Kongen. Det ble videre skissert at myndigheten kan delegeres til ett eller flere departementer. Det ble også foreslått en hjemmel for Kongen til å oppnevne ett kontaktpunkt for godkjennings- og tilsynsmyndigheter. Kontaktpunktet ble foreslått lagt til Barne-, likestillings- og inkluderingsdeparte-

mentet, som ansvarlig departementet for gjennomføringen av direktivet og forordningen.

Forbrukerrådet gir sin støtte til forslagene om kompetente myndigheter og kontaktpunkt. *Samferdselsdepartementet* mener det må gå klarere frem av lovbestemmelsen om notifisering (innmelding) hvilke organer som kan rapporteres til kontaktpunktet. For øvrig har ingen høringsinstanser hatt merknader til dette.

8.1.3 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-, likestillings- og inkluderingsdepartementet, der- som 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. Dette kan for eksempel gjøres på bakgrunn av endringer i klageorganets virksomhet som klageorganene skal underrette vedkommende myndighet om, eller på bakgrunn av rapporteringene fra klageorganene. Det stilles ikke krav til ytterligere kontroll fra vedkommende myndighet utover dette. Det kan imidlertid også være aktuelt å følge opp eventuelle henvendelser om klageorganers brudd på lov om klageorganer for forbrukersaker fra for eksempel forbrukere eller næringsdrivende.

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. Lovpålagte klageorganer, som Transportklagenemnda og Brukerklagenemnda, skal imidlertid ikke søke om godkjenning, siden disse er opprettet og regulert i spesiallovgivning. 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. Dette tilsier at det er behov for et koordinerende kontaktpunkt. Kontaktpunktet skal motta godkjenninger fra vedkommende myndigheter og rapporter/meldinger om lovpålagte organer for innmelding. Kontaktpunktet skal videre fortløpende rapportere til EFTAs faste komité om forhold som medfører behov for endringer i listen over klageorganer. Departementet vil, som foreslått i høringen, legge opp til at også rollen som kontaktpunkt legges til Barne-,

likestillings- og inkluderingsdepartementet. Departementet har imidlertid gått bort fra å regulere kontaktpunkt i loven. Utpeking av kontaktpunkt, og innmelding av dette til EFTA-statenes faste komité, vil være et rent administrativt forhold mellom myndighetene.

Oppføringen av klageorganene på EU-kommisjonens liste over klageorganer som fyller direktivets krav, og følgende rapporteringer fra kontaktpunktet til EFTAs faste komité om klageorganene, vil først bli aktuelt når rettsaktene er innlemmet i EØS-avtalen, jf. punkt 2.3.4.

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

8.2 Søknad om godkjenning

8.2.1 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.

Vurderingen skal gjøres på bakgrunn av opplysningene som gis til vedkommende myndighet ved søknad. Det følger av direktivets artikkel 19 nr. 1 at følgende informasjon skal gis:

- navn, kontaktopplysninger og nettstedadresse (bokstav a),
- oppbygning og finansiering, inkludert informasjon om hvem som er ansvarlig for klagebehandlingen, deres godtgjørelse, ansettelsesvilkår og hvem de er ansatt av (bokstav b),
- saksbehandlingsregler (bokstav c),
- eventuelle saksbehandlingsgebyr (bokstav d),
- gjennomsnittlig saksbehandlingstid (bokstav e),
- hvilke språk klagen kan inngis på, og hvilke språk som blir benyttet under saksbehandlingen (bokstav f),
- virkeområdet for klageorganets saksbehandling (bokstav g),
- med hvilke begrunnelser klageorganet kan avslå å behandle en bestemt tvist, jf. direktivets artikkel 5 fjerde ledd (avvisningsgrunner) (bokstav h),
- en begrunnet vurdering fra klageorganet om det er omfattet av direktivets anvendelsesområde og om det oppfyller kravene som følger i direktivets kapittel 2 (bokstav i).

8.2.2 Departementets forslag i høringsnotatet og høringsinstansenes syn

Departementet foreslo i høringsnotatet av 08.10.2014 en bestemmelse om at klageorganene som søker godkjenning, må legge frem for godkjenningsmyndigheten dokumentasjon på at organet oppfyller vilkårene som følger av loven. Hvilke opplysninger som skal oppgis ved søknad, ble foreslått regulert i forskrift. Det ble videre foreslått å gi nærmere bestemmelser i forskrift om rapporterings- og meldingsplikt for godkjente organer.

Forbrukerrådet skriver i sin høringsuttalelse at:

«[...] Det er ikke nærmere begrunnet i høringsnotatet hvorfor de lovpålagte nemnder, for å kunne notifiseres, kun behøver å oppfylle direktivets minstekrav. De lovbaserte nemndene har allerede vedtekter som går lenger enn direktivets krav og Forbrukerrådet tar for gitt at kravene til disse nemndene ikke vil bli svekket i forbindelse med gjennomføringen av direktivet»

For øvrig har ingen høringsinstanser hatt merknader til dette.

8.2.3 Departementets vurdering

Departementet opprettholder forslaget i høringsnotatet, men med en justering av forskriftshjemmelen i § 3 annet ledd. Departementet mener det vil være hensiktsmessig å kunne gi nærmere regler om i hvilken form opplysningene skal kunne gis, herunder krav til skriftlighet. Innhentingen av opplysningene bør også skje på en enklest mulig måte og som legger til rette for likebehandling av klageorganene under søknadsbehandlingen. Departementet vil vurdere om det skal utarbeides et standardisert skjema for dette formål.

Nemnder og meklingsorganer som behandler forbrukertvister, kan søke om godkjenning for å bli del av det offentlige klagebehandlingstilbudet på forbrukerområdet. Klageorganene vil bli holdt orientert blant annet om hvilke myndigheter det skal søkes til og på hvilken måte, samt søknadsfrister, hvilke krav som stilles for godkjenning og nærmere om hvilken informasjon som skal gis ved søknad.

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

være opp til ansvarlig administrative myndighet å vurdere en eventuell videre regulering for den enkelte nemnd. Samferdselsdepartementet vil legge opp til at det i reguleringen for Brukerklagenemnda for elektronisk kommunikasjon henvises til lov om klageorganer for forbrukersaker og de krav som følger av denne, jf. punkt 20.2.6. Etter lovforslaget her vil det samme gjelde for Pakkereisenemnda, Finansklagenemnda, Reklamasjonsnemnda for eiendomsmeglingstjenester, El-klagenemnda og Boligtvistnemnda. For andre nemnder kan det vurderes som mest hensiktsmessig med regulering utelukkende i særlovgivningen. Dette gjelder blant annet for Transportklagenemnda. Det vises for øvrig til punkt 8.1 om innmelding av lovpålagte nemnder.

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

8.3 Overgang til ny godkjenningsordning

Ny lov om klageorganer for forbrukersaker vil regulere krav som nemnder og meklingsorganer må oppfylle for å bli godkjent og meldt til EFTAs faste komité for oppføring på EU-kommisjonens offisielle liste. For enkelte nemnder foreligger det etter gjeldende rett nasjonale offentlige godkjenninger. Dette gjelder for Finansklagenemndene, Reklamasjonsnemnda for eiendomsmeglingstjenester, El-klagenemnda, Pakkereisenemnda og Boligtvistnemnda. Felles for godkjenningsordningene er at nemndene gis rettsvirkninger etter særlovgivningen ved oppnådd godkjenning. Ingen av godkjenningsordningene er tidsbestemte. Det vises til punkt 20.2 for nærmere omtale av de enkelte nemnder og reguleringen av disse.

Forholdet mellom gjeldende godkjenningsordninger og ny ordning etter lov om klageorganer for forbrukersaker må vurderes, herunder om det er hensiktsmessig med parallelle ordninger.

Norges innmelding av godkjente klageorganer til EFTAs faste komité for å bli oppført på EU-kommisjonens liste over europeiske klageorganer som fyller direktivets krav, forutsetter at rettsaktene er innlemmet i EØS-avtalen. Det ventes at rettsaktene vil bli innlemmet i løpet av høsten 2015/vinteren 2016. For mer om innlemmelsen av rettsaktene i EØS-avtalen, se punkt 2.3.4.

8.3.1 Departementets forslag i høringsnotatene og høringsinstansenes syn

Departementet skisserte i høringsnotatet av 08.10.2014 følgende alternative overgangsordnin-

ger mellom gjeldende godkjenninger og godkjenninger for nemnder gitt etter ny lov:

- At det fastsettes en sluttdato slik at nemnder som ikke søker eller oppnår ny godkjenning innen en fastsatt dato, vil kunne videreføres, men uten rettsvirkninger,
- At det ikke fastsettes en sluttdato slik at gjeldende godkjenning virker inntil videre, med rettsvirkninger. Nemnder som ikke søker eller ikke oppnår godkjenning etter ny lov kan fungere videre slik den er.

Departementet ba særskilt om høringsinstansenes syn på om det bør settes en sluttdato og eventuelt når denne bør settes. Det var også ønskelig med innspill på andre måter å legge opp en overgangsordning på. I høringsnotatet til endringer i spesiallovgivningen av 15.01.2015, ble forslagene om overgangsordning referert fra høringsnotatet til ny lov om klageorganer for forbrukersaker, og høringsinstansene ble bedt om å gi uttalelse også i denne sammenheng.

Av høringsinstansene som har uttalt seg om dette, er synspunktet gjennomgående at det bør settes en sluttdato, men slik at nemndene gis rimelig tid til å tilpasse seg nytt regelverk. De som har uttalt seg er *Eiendom Norge*, *Finansklagenemnda*, *Forbrukerrådet*, *Forbrukertvistutvalget*, *Hovedorganisasjonen Virke*, *Jussformidlingen i Bergen*, *Norges Automobil-Forbund*, *Norske Inkassobyråers Forening* og *Næringslivets Hovedorganisasjon*.

Forbrukertvistutvalget uttaler:

«En frist på ett år etter den nye loven er trådt i kraft, bør være tilstrekkelig. Hvis godkjenning ikke er søkt eller ikke innvilget innen en slik frist, bør rettsvirkninger av eksisterende godkjenning falle bort. Klage- og tvisteløsningstilbudet på forbrukerområdet bør fremstå som så enkelt som mulig, og parallelle godkjenningsordninger bør unngås».

Næringslivets Hovedorganisasjon er enig i at det bør etableres en overgangsordning. Av hensyn til at det kan være enkelte nemnder som ikke ser seg tjent med å bli en del av det nye klagebehandlingssystemet, mener *Næringslivets Hovedorganisasjon* at ordningen ikke bør gjøres tidsbegrenset, men stå åpen på ubestemt tid for de nemnder som av ulike årsaker ønsker å innlemmes i nytt system på et senere tidspunkt.

8.3.2 Departementets vurdering

Departementet er av 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. Overgangsordningene bør sikre at godkjenningsordningene ikke overlapper, samt sette skjæringspunktet for når en innkommet sak skal behandles etter ny eller tidligere godkjenning og regelverk. Det kan også vurderes om det skal settes en endelig sluttdato for når gjeldende godkjenninger utløper, for slik å sikre fremdrift i klageorganenes søknadsprosesser.

Reguleringen av dette kan imidlertid gjøres på ulike måter, og bør tilpasses den enkelte nemnd og særreguleringen som følger denne. Blant annet har flere nemnder et videre virkeområde enn ny lov om klageorganer for forbrukersaker, som må tas i betraktning ved utformingen. Dette tilsier at det ikke bør formuleres en generell overgangsbestemmelse i ny lov om klageorganer for forbrukersaker.

Det foreslås derfor at departementet kan gi nærmere overgangsregler. Departementet vil ta stilling til utforming, herunder eventuelle sluttdatoer, i forbindelse med sanksjonering av loven. Med «departementet» menes i denne sammenheng fagdepartementene som er administrativt ansvarlig for særregelverk som regulerer nemndenes gjeldende godkjenning.

Se forslag til ny lov § 29 annet ledd.

8.4 Rapporterings- og opplysningsplikt for godkjente klageorganer

8.4.1 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.

8.4.2 Departementets forslag i høringsnotatet og høringsinstansenes syn

Det ble i høringsnotatet av 08.10.2014 foreslått i forskrift å gi bestemmelser om meldingsplikt for godkjente klageorganer. Departementet foreslo en forskriftsregulering for å pålegge klageorganer

uten unødig opphold å melde fra om endrede forhold knyttet til opplysningene som ble gitt ved søknad.

Det ble videre foreslått en hjemmel slik at vedkommende myndighet kan innhente informasjon til enhver tid fra klageorganene. Formålet er å løpende kunne vurdere klageorganenes oppfyllelse av lovens krav.

Ingen av høringsinstansene har hatt merknader til forslaget.

8.4.3 Departementets vurdering

Departementet opprettholder forslaget om meldeplikten i høringsnotatet. Etter en fornyet vurdering mener departementet imidlertid at en slik plikt bør fremgå direkte av loven, og ikke i forskrift. Plikten påhviler klageorganer som er godkjent. Meldeplikten foreslås derfor regulert i sammenheng med rapporteringsbestemmelser til departementet. Opplysningene som gis ved søknad i henhold til artikkel 19 nr. 1 skal i all hovedsak fremgå på listen over innmeldte klageorganer.

Myndighetene er pålagt å holde listen à jour både over hvilke klageorganer som til enhver tid er innmeldt og opplysningene som gjelder klageorganene på lista. Dette innebærer at terskelen for når meldeplikten for klageorganene inntreffer ved endring er lav. Hvilke opplysninger som skal gis, er omhandlet i punkt 8.2. Dette er i stor grad faktiske opplysninger om klageorganets organisering og saksbehandling, noe som tilsier at det vil være lite rom for vurdering for klageorganene med tanke på når melding skal gis ved endring. Det kan for øvrig tenkes eksempler på endringer som klageorganet vurderer å være av en art eller betydning som ikke utløser meldeplikt. Dette kan for eksempel være knyttet til mindre justeringer av saksbehandlingsreglene.

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

Som en sikkerhetsventil av hensyn til et effektivt tilsyn med godkjenningsordningen bør departementet ha mulighet til selv å kreve nødvendige opplysninger fra klageorganene, som virker ved siden av meldeplikten og årlig rapportering. Dersom det kommer klager til myndighetene om for eksempel et klageorgans inhabilitet, saksbehandlingstid, nøytralitet eller avvisningsgrunnlag, som klageorganet selv ikke har meldt fra om, vil det være hensiktsmessig at myndighetene har mulighet til på eget initiativ å undersøke forholdene innen rimelig tid, og ikke måtte avvente neste

årsrapportering. Det foreslås at departementet kan sette tidsfrister for når opplysningene skal gis.

Se forslag til ny lov § 9.

8.5 Sanksjon mot klageorganer som ikke lenger oppfyller kravene

8.5.1 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.

8.5.2 Departementets forslag i høringsnotatet og høringsinstansenes syn

Departementet foreslo i høringsnotatet av 08.10.2014 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.

Av høringsinstansene var det kun *Jussformidlingen i Bergen* som hadde merknad til dette forslaget, hvor det uttales:

«Jussformidlingen er av den oppfatning at det bør være klare regler for hva som skjer dersom et organ mister sin godkjenning. Det er viktig med klare regler for hva som skjer med saker som allerede er klaget inn for organet, for å sikre forutberegnelighet for forbrukerne, og for å sikre at de er klar over hva de skal foreta seg videre. Det er eksempelvis vesentlig å vite om saken automatisk blir overført til Forbrukertvistutvalget, om den vil behandles uten rettsvirkninger i samme organ, eller om en da i alle fall har mulighet til å trekke saken. Vi er av den oppfatning at dette ikke er klart nok angitt i loven, og at dette helst bør gjøres der eller i lovens forarbeider.»

8.5.3 Departementets vurdering

Departementet opprettholder forslaget i høringsnotatet. Departementet foreslår at klageorganet mister sin godkjenning dersom organet, etter en advarsel fra departementet om hvilket krav som ikke er oppfylt og en tre måneders frist til å oppfylle kravet, fortsatt ikke oppfyller kravene etter direktivets kapittel II, de nasjonale bestemmelser som gjennomfører disse, eller de nasjonale bestemmelser som går lenger enn hva som direktivet krever.

Bortfall av godkjenning kan forekomme på bakgrunn av avvik knyttet til samtlige av kravene som stilles for klageorganene i loven. For eksempel kan det forekomme at et organ opplever en økning i sakstilfanget som det ikke greier å håndtere uten å gå utover kravet til saksbehandlingstid. Virkningen av at en godkjenning trekkes tilbake vil være at klageorganet skal fjernes fra den nasjonale og EU-kommisjonens liste over innmeldte klageorganer som oppfyller direktivets krav, og videre at rettsvirkningene etter loven faller bort. Det vil være opp til klageorganets beslutende part(er) å ta stilling til om det skal videreføres uten godkjenning. Etter lovforslaget § 23, vil Forbrukerrådets meklings tre inn som innmeldt tilbud for forbrukersaker som omfattes av vedkommende klageorgans virkeområde.

Klageorganet vil til enhver tid kunne rette forholdet og på nytt søke godkjenning.

Departementet er enig med Jussformidlingen i Bergen i at det for forbruker, men også for næringsparten, er viktig med forutberegnelighet for sakens videre prosess dersom klageorganet mister sin godkjenning før saken er ferdig behandlet. Partene bør for det første opplyses om at godkjenningen er falt bort, og virkningen av dette, herunder muligheten for å trekke saken. Ettersom det vil være opp til det enkelte klageorgan å beslutte hvorvidt det skal videreføres, uten rettsvirkninger, eller avvikes, vil organet selv være nærmest til å ivareta dette på best mulig måte. Til dette kommer at det kun er klageorganet som har oversikt over innkomne saker og partene, slik at andre aktører, for eksempel kompetent myndighet, vanskelig kan nå ut med informasjon på samme måte. Uavhengig av om klageorganet skal videreføres eller ikke, bør det informeres om at saken kan bringes inn for Forbrukerrådet. Departementet foreslår på denne bakgrunn en informasjonsbestemmelse overfor klageorganene i bestemmelsen om tilbakekall av godkjenningen, i nytt tredje ledd.

Se forslag til ny lov § 10.

8.6 Endring i kravene for godkjenning – virkning for godkjente klageorganer

8.6.1 Departementets forslag i høringsnotatet og høringsinstansenes syn

Departementet foreslo i høringsnotatet av 08.10.2015 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.

Ingen av høringsinstansene har hatt merknader til dette.

8.6.2 Departementets vurdering

Departementet opprettholder forslaget i høringsnotatet om at endringer i krav som ligger til grunn for godkjenning av klageorganer, vil også gjelde for klageorganer som allerede er godkjent. Klageorganer som allerede er blitt godkjent etter loven, må derfor ved endringer i krav i lov eller forskrift, gjøre nødvendige endringer i sin virksomhet for å oppfylle endrede krav. Det samme gjelder for eventuelle nye krav. Hvis ikke, vil klageorganet kunne miste godkjenningen sin, jf. punkt 8.5 om sanksjoner mot klageorganer som ikke lenger oppfyller kravene.

Utviklingen og oppfølgingen av klagebehandlingstilbudet kan medføre behov for fremtidige endringer av reguleringen for klageorganene. Det kan vedtas nye regler for EØS-området som skal gjennomføres, eller det kan bli behov for å foreslå nye nasjonale krav.

I den grad endringene kommer som en konsekvens av nye minimumsregler for EØS-området, vil gjennomføringen få virkning for både godkjente og rapporterte (lovpålagte) klageorganer. For det tilfellet at det foreslås nasjonale krav ut over minimumskravene i direktivet, må det enkelte ansvarlige departementet foreta en vurdering om kravene også skal foreslås innført for klageorganer som rapporteres uten en godkjenning etter ny lov om klageorganer for forbrukersaker.

Departementet har på nytt vurdert forslaget om hjemmel for myndighetenes innhenting av dokumentasjon fra klageorganene om oppfyllelse av nye krav. Behovet for en slik hjemmel må anses som dekket gjennom forslag til opplysningsplikt-

bestemmelse i § 9. På denne bakgrunn går departementet ikke videre med forslaget i høringsnotatet på dette punkt.

Dersom et klageorgan ikke oppfyller endrede eller nye krav, vil det legges til grunn tilsvarende

prosedyre som når et klageorgan ikke lenger oppfyller kravene i loven, jf. punkt 8.5.

Se forslag til ny lov § 3 og 9.

9 Krav til klageorganer som søker godkjenning

9.1 Stiftelsesgrunnlag

9.1.1 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.

9.1.2 Departementets forslag i høringsnotatet og høringsinstansenes syn

Departementet foreslo i høringsnotatet av 08.10.2014 at et klageorgan skal opprettes ved lov eller gjennom en avtale mellom én eller flere bransjer på den ene siden og Forbrukerrådet på den andre siden, eller en annen organisasjon som representerer forbrukerne på et bestemt saksområde. Departementet støttet ikke utvalgets forslag om at Forbrukerrådet skal ha fortrinnsrett til å bli avtalepart. Departementet foreslo at kravet skal gjelde både nemnder og meklingsorganer.

Hovedorganisasjonen Virke mener at det bør åpnes for at også andre organisasjoner som representerer forbrukerne kan bli avtalepart der Forbrukerrådet velger å ikke inngå avtale på et bestemt område.

Forbrukerrådet mener at departementet bør gjennomføre utvalgets forslag om at Forbrukerrådet skal gis fortrinnsrett til å være avtalepart på områder der det opprettes nye avtalebaserte klagenemnder. Utvalget vektla at Forbrukerrådet er nærmest til å fylle rollen som avtalepart på de langt fleste områder, og er en helt avgjørende pådriver og premissleverandør for opprettelsen og driften av nemndene. Forbrukerrådet viser også til at rådets deltakelse sikrer et enhetlig system.

Norges Automobil-Forbund skriver at spørsmålsstillingen og premissene fremstår som noe uklare og bør undergis en nærmere utredning. De foreslår at dette gjøres i forbindelse med høringsrunden knyttet til lov om Forbrukertvistutvalget.

9.1.3 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. Etter departementets vurdering bør også andre organisasjoner enn Forbrukerrådet kunne bli avtalepart, for eksempel der en annen organisasjon anses å være bedre egnet til å representere forbrukerne på et bestemt område, eller for eksempel dersom Forbrukerrådet sier opp en avtale. Departementets forslag skiller seg fra utvalgets forslag ved at Forbrukerrådet ikke skal ha en fortrinnsrett overfor andre organisasjoner til å bli avtalepart.

Departementet antar at Forbrukerrådet, som har en god og solid erfaring innenfor nemndsarbeid på forbrukerområdet, i de fleste tilfeller vil være en foretrukket avtalepart. Det er imidlertid etter departementets vurdering ikke hensiktsmessig å innskrenke bransjens avtalefrihet med et krav om at Forbrukerrådet skal ha fortrinnsrett til å bli avtalepart, også der bransjen anser det mer naturlig at en annen organisasjon blir avtalepart. Bransjen skal kunne oppsøke den de mener vil være den mest naturlige avtaleparten for det gjeldende klageorganet. Departementet er også opptatt av å ikke skape unødige tunge etableringsprosesser. Departementet anser det ikke å være nødvendig med en ytterligere høring om dette.

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 vil i behandlingen av søknaden om å bli et godkjent klageorgan kunne vurdere om organisasjonen som stilles som avtalepart er godt egnet til å

representere forbrukere på det aktuelle saksområdet.

Departementet foreslår at Forbrukerrådet unntas fra kravet om å måtte være opprettet ved lov eller en stiftelsesavtale. Forbrukerrådet har et særskilt stiftelsesgrunnlag. Det ble opprettet i 1953 og får sitt budsjett gjennom årlige budsjettvedtak i Stortinget. Forbrukerrådet er et forvaltingsorgan med særskilte fullmakter og egne vedtekter som er fastsatt av regjeringen.

Se forslag til ny lov § 5 første ledd.

9.2 Vedtekter

9.2.1 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.

9.2.2 Departementets forslag i høringsnotatet og høringsinstansenes syn

Departementet foreslo i høringsnotatet av 08.10.2014 å gjennomføre utvalgets forslag om at nemndene skal ha vedtekter. Departementet foreslo samme krav for meklingsorganer. Departementet foreslo at vedtektene skal fremgå av klageorganenes stiftelsesavtaler. Kravet til vedtekter kunne også etter forslaget i høringsnotatet oppfylles gjennom lovregulering. Det ble begrunnet i at den foreslåtte lov om klageorganer for forbrukersaker skulle gjelde både for avtalebaserte og lovpålagte nemnder.

Departementet foreslo at klageorganet i vedtektene regulerte beløpsgrenser for hvilke saker som tas til behandling, frist for å bringe saker inn for behandling, og sekretariatets avvisningskompetanse i nemnd.

Forbrukerrådet er positiv til at alle klageorganer skal ha vedtekter, og påpeker at vedtekter gir det enkelte klageorganet mulighet for skreddersøm og gode rammer for drift.

9.2.3 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. Kravet om vedtekter vil imidlertid ikke gjelde for lovregulerte klageorganer som ikke skal søke godkjenning gjennom lov om klageorganer for forbrukersaker, men som skal oppfylle direktivets krav gjennom spesiallovgivning. Dette gjelder eksempelvis Transportklagenemnda som ikke skal søke om godkjenning etter lov om klageorganer for forbrukersaker, men som likevel skal meldes inn til EFTA-statenes faste komité når de oppfyller direktivets krav, jf. punkt 8.1. De klageorganer som må søke godkjenning gjennom lov om klageorganer for forbrukersaker, må imidlertid oppfylle alle kravene med mindre annet fremkommer av loven. Departementet ser ikke grunn til å unnta noen klageorganer fra kravet om vedtekter.

Departementet foreslår videre en forskriftshjemmel som gir departementet mulighet til å stille krav til vedtektenes innhold. Det kan etter departementets vurdering være hensiktsmessig å sikre at de ulike klageorganenes vedtekter har det samme tematiske innholdet på særskilte punkter. Dette vil gi en bedre oversikt og være mer tilgjengelig for partene og for departementet ved behandling av søknad om godkjenning. Dette er særlig viktig der loven ikke fullt ut regulerer klageorganenes virksomhet, men det gis rom for nærmere regulering i vedtekter. Dette gjelder eksempelvis klageorganets saksområde, hvem som har klageadgang, krav til klagens innhold, saksbehandlingsgebyrer og beløpsgrenser, saksbehandlingsfrister, hvem som har avgjørelsesmyndighet, klageadgang, m.m. Departementet legger opp til at klageorganet i vedtektene også kan regulere andre forhold utover det som fremkommer av forskriften.

Departementet foreslår at reguleringen av hva vedtektene skal inneholde reguleres i forskrift, istedenfor i lov. Departementet foreslår derfor en forskriftshjemmel som gir departementet myndighet til å regulere i forskrift hva klageorganenes vedtekter skal inneholde. Det gir mer fleksibilitet å regulere dette i forskrift. Departementet anser

det også å være hensiktsmessig å heller samle kravene til vedtekters innhold i én bestemmelse, og ikke ha krav om innhold spredt i loven slik det ble foreslått under høringen. Departementet ser også at det vil være aktuelt med flere reguleringer i vedtektene enn hva som ble foreslått under høringen. Kravet til vedtekter med regulering av innhold anses ikke som en tilleggsbyrde for klageorganene. De fleste klageorganer har utfyllende vedtekter allerede i dag, men som uansett må endres for å oppfylle lovens krav til godkjenning.

Se forslag til ny lov § 5 annet ledd.

9.3 Klageorganets saksområde

9.3.1 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 forbrukertviser § 11. Etter forslaget skal en nemnd behandle klager som omfattes av deres saksområde.

9.3.2 Departementets forslag i høringsnotatet og høringsinstansenes syn

Departementet foreslo i høringsnotatet av 08.10.2014 å gjennomføre utvalgets forslag om at en nemnd skal ha vedtekter som klart definerer saksområdet som utgjør klageorganets saklige kompetanse. Departementet så i utgangspunktet ikke grunn til å skille mellom nemnder og meklingsorganer på dette punkt, og foreslo et generelt krav til saksområde. Departementet foreslo at dersom saksområdet til et klageorgan framgår av lov, er det ikke nødvendig å vedtektsfeste saksområdet i tillegg. Departementet foreslo videre at det ble gjort unntak for Forbrukerrådet.

Norsk ReiselivsForum uttaler følgende i sitt høringssvar:

«Dersom hensikten med spisskompetanse og «klart definert» saksområde skal ivaretas, er det nødvendig med en edruelig forståelse av

begrepet. De forskjellige persontransportområdene, dvs persontransport mot vederlag etter avtale med rutegående transportør kan således anses som «ett saksområde» da regelsettene og passasjerrettighetene i det store følger ett og samme mønster mens forhold knyttet til bruk av privatbil, som f.eks parkeringstviser, eller tvister knyttet til leiebil, eller bruk av taxi ikke fyller disse kravene etter NRF's mening. De sistnevnte sakene er i sin rettslige natur svært forskjellige fra det understrekede området, og vil gi en nemnd en uønsket og uklar profil.»

Advokatforeningen mener at klageorganets saklige kompetanse for behandling av klager fra forbrukere bosatt i andre EØS-stater, bør klarlegges nærmere.

9.3.3 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. Klageorganets saksområde avgrenser hvilke saker som kan klages inn. Saksområdet må derfor være klart avgrenset for at det ikke skal være tvil om hvilke saker som behandles. Det vil være opp til hvert enkelt klageorgan, eller lovgiver når klageorganets saksområde er lovregulert, å definere klageorganets saksområde.

Departementet opprettholder ikke forslaget i høringsnotatet om at Forbrukerrådet unntas fra kravet om å ha et klart definert saksområde. Forbrukerrådets saksområde skal defineres. I motsetning til andre klageorganer, vil det imidlertid være naturlig med både et positiv og et negativt avgrenset definert saksområde ut fra andre innmeldte klageorganers saksområder. I tillegg til saker som faller inn under Forbrukertvistutvalgets saksområde, skal Forbrukerrådet etter forslaget forestå mekling i forbrukersaker som ikke behandles av annet innmeldt klageorgan. Se for øvrig om dette i punkt 7.

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

Se forslag til ny lov § 6 første ledd.

9.4 Beløpsgrense

9.4.1 Direktivet og utvalgets forslag

Direktivet åpner for at klageorganene kan fastsette beløpsgrenser for å begrense tilgangen til klagebehandlingen, jf. artikkel 5 nr. 5. Klageorganene skal imidlertid ved eventuell fastsettelse av slike beløpsgrenser, sørge for at disse ikke fastsettes på et nivå som vesentlig hindrer forbrukernes tilgang til klagebehandling, jf. artikkel 5 nr. 5. Ifølge fortalen punkt 25 skal det tas hensyn til at den virkelige verdien av en tvist kan variere mellom medlemsstater, og følgelig at fastsettelsen av en uforholdsmessig høy grense i en medlemsstat kan svekke tilgangen til klagebehandlingen for forbrukere fra andre medlemsstater.

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

Utvalget tok ikke opp denne problemstillingen.

9.4.2 Departementets forslag i høringsnotatet og høringsinstansenes syn

Departementet foreslo i høringsnotatet av 08.10.2014 å gjennomføre direktivets adgang til å fastsette beløpsgrenser for hvilke saker som kan klages inn til klageorganene. Departementet foreslo at klageorganene kan fastsette både øvre og/eller nedre beløpsgrenser, og at disse må være forhåndsbestemt.

Brukerklagenemnda uttaler at en adgang til å sette slike grenser kan være nyttig for å forhindre eller begrense misbruk av ordningen. *Kommunal- og moderniseringsdepartementet* uttaler at ut fra hensynet til proporsjonalitet kan det være hensiktsmessig å sette en nedre beløpsgrense for hvilke saker som skal tas til behandling. De skriver at slike beløpsgrenser kan være anvendelige ved kjøp av en vare eller en tjeneste, men blir vanskeligere ved kjøp av en løpende ytelse. Kjøp av et abonnement på telefon, bredbånd eller annet kan utgjøre et mindre beløp per måned. Sett i sammenheng med en eventuell bindingstid, kan det likevel utgjøre et betydelig beløp. I saker om leie av bolig kan kravene gå ut på annet enn beløpsmessige fastsettelser, som for eksempel oppsigelse og/eller heving. Det er ikke nødvendig med en nedre beløpsgrense i Husleietvistutvalget, men kanskje en øvre grense på 125 000 NOK, slik som for forliksrådet. For andre klageorganer kan det imidlertid være naturlig å sette høyere grenser. På grunn av ulikhet i sakstyper og behovet for fleksibilitet, bør dette reguleres i forskrift, og ikke i lov.

Advokatforeningen mener at tvistebeløpets grense ikke bør settes over 125 000 NOK, siden dette er beløpsgrensen for småkravsprosess i de alminnelige domstoler.

9.4.3 Departementets vurdering

Departementet opprettholder forslaget i høringsnotatet om at klageorganene kan fastsette nedre og/eller øvre beløpsgrenser for hvilke saker de tar til behandling.

Behovet for både nedre og øvre terskel vil variere mellom klageorganene. Det er derfor viktig at hvert enkelt klageorgan gis rom til selv å vurdere hva som er hensiktsmessig. Ved fastsetting av nedre og/eller øvre beløpsgrense må klageorganene sørge for at grensene ikke settes slik at de i vesentlig grad svekker forbrukerens adgang til å få en sak behandlet. Klageorganene må også ta hensyn til at en uforholdsmessig høy terskel i en medlemsstat kan skape et hinder for forbrukere fra en annen medlemsstat for å kunne benytte seg av et innmeldt klageorgan. Det vil i så fall være i strid med direktivets formål om et lavterskeltilbud for forbrukere.

Se forslag til ny lov § 6 annet ledd.

9.4.4 Forbrukere bosatt i andre EØS-stater

9.4.4.1 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. Det vil si saker mellom næringsdrivende og forbrukere i samme stat, og saker fra forbrukere bosatt i en annen EØS-stat enn hvor den næringsdrivende er etablert. Hva som menes med «etablert», følger av artikkel 4 nr. 2, og er der den næringsdrivende har sitt hovedkontor, sin hovedadministrasjon eller sitt forretningssted, herunder filial, et agentur eller en annen virksomhet.

Utvalget tok ikke opp dette punkt.

9.4.4.2 Departementets forslag i høringsnotatet og høringsinstansenes syn

Departementet foreslo i høringsnotatet av 08.10.2014 et krav om at klageorganene skal behandle nasjonale og tverrnasjonale saker mellom næringsdrivende etablert i Norge og forbrukere bosatt i Norge og i øvrige EØS-stater, inkludert saker regulert etter forordning om nettbasert klagebehandling i forbrukersaker.

Advokatforeningen mener at enkelte forhold knyttet til klageorganers saklige kompetanse ved behandling av klager fra forbrukere bosatt i andre EØS-stater, bør klarlegges nærmere:

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

9.4.4.3 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 landegrensene. Direktivet regulerer ikke språk på annen måte enn at klageorganene skal opplyse om hvilke språk klagen og saksdokumentene kan sendes på, og på hvilket språk som brukes i saksbehandlingen, jf. artikkel 7 nr. bokstav h. Denne informasjonen vil være tilgjengelig for forbrukerne. Bestemmelser om dette vil bli fastsatt i forskrift, jf. punkt 12.1.

Forbruker Europa bistår forbrukere i forbindelse med tvister oppstått ved handel over landegrensene 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.

9.5 Klageadgang

9.5.1 Forbrukeres og næringsdrivendes klageadgang

9.5.1.1 Direktivet og utvalgets forslag

Formålet med direktivet er å sikre at «forbrukerne på frivillig grunnlag kan inngi klager mot næringsdrivende», jf. direktivets artikkel 1. Direktivet gjelder ikke tvister mellom næringsdrivende, eller saker initiert av næringsdrivende mot forbruker, jf. artikkel 2 nr. 2 bokstav d og g. Dette hindrer imidlertid ikke at medlemsstatene kan ha bestemmelser om utenrettslig klagebehandling av slike tvister, jf. fortalen punkt 16. Medlemsstatene kan altså gå lenger enn direktivet ved å kreve eller tillate at klage-

organene også behandler klager fra næringsdrivende mot forbruker, eller mot en annen næringsdrivende.

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.

9.5.1.2 Departementets forslag i høringsnotatet og høringsinstansenes syn

Departementet foreslo i høringsnotatet av 08.10.2014 et krav om at klageorganene skal behandle saker som er brakt inn av en forbruker. Hvorvidt klageorganene skal behandle klager fra en næringsdrivende mot en forbruker, eller fra en næringsdrivende mot en annen næringsdrivende, skulle etter forslaget enten være regulert i spesiallovgivning eller være opp til klageorganenes avtaleparter å avgjøre.

Advokatforeningen mener at det er viktig at både forbrukeren og den næringsdrivende har klageadgang. I likhet med forbrukeren kan den næringsdrivende også være tjent med at behandling av tvister skjer på et lavere nivå, spesielt på grunn av omdømmerisiko ved å gå til domstolene. Foreningen er derfor positiv til at klageorganet selv kan avgjøre om det skal motta klager fra næringsdrivende. *Forbrukerrådet* støtter også forslaget om at nemndene selv bør avgjøre om de skal behandle klager fra næringsdrivende.

Forbrukertvistutvalget uttaler at et av hovedmålene med utenrettslige tvisteløsninger i forbrukersektoren er å ivareta forbrukerinteresser. De mener derfor at utgangspunktet bør være at bare forbrukeren kan sette i gang klagebehandling. De har likevel ingen bemerkninger til at annet kan bestemmes for det enkelte klageorganet.

Hovedorganisasjonen Virke og Næringslivets Hovedorganisasjon uttaler at for at klageorganene skal framstå som et likeverdig tilbud for både forbrukere og næringsdrivende, og få legitimitet på næringssiden, bør også den næringsdrivende ha klageadgang. Hovedorganisasjonen Virke viser til at et enstemmig utvalg i NOU 2010: 11 gikk inn for at også den næringsdrivende skulle ha klageadgang. Næringslivets Hovedorganisasjon argumenterer med at tvisten er en forbrukertvist uavhengig av om saken klages inn av forbrukeren eller den næringsdrivende. Både for forbrukeren og den næringsdrivende vil det være ønskelig å kunne benytte et forenklet klagebehandlingstilbud. I tillegg vil dette også avlaste domstolene. Næringslivets Hovedorganisasjon peker på at de avtalebaserte

nemndene i utstrakt grad er finansiert av næringsene selv, og at departementet i sitt forslag åpner for at den næringsdrivende skal kunne ilegges et gebyr hvis saken bringes inn for nemnd eller mekling. På denne bakgrunn vil det trolig bli oppfattet som meget urimelig av den enkelte næringsdrivende som ikke har anledning til å bringe en sak inn for klageorganet. De mener at departementet med dette legger opp til en asymmetri av rettigheter og forpliktelser i forholdet mellom forbrukersiden og næringslivssiden, og at dette uten tvil svekke den tillit systemet er avhengig av for å kunne fungere etter sitt formål. Næringslivets Hovedorganisasjon presiserer imidlertid at dersom næringsdrivende gis klageadgang, må det tas forbehold for rene inkassosaker. En næringsdrivende bør ikke kunne klage inn en sak som gjelder et ubestridt pengekrav. Dette er ikke forbrukertvister, og den næringsdrivende kan enkelt skaffe seg tvangsgrunnlag på en annen måte. Både *Hovedorganisasjonen Virke og Næringslivets Hovedorganisasjon* uttaler videre at dersom departementet faller ned på en løsning som forutsetter at en klageadgang for næringsdrivende vedtektsfestes i den enkelte nemnd, må det gå tydelig frem av loven at det er adgang til slik vedtektsfesting.

9.5.1.3 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. For å tydeliggjøre at klageorganene kan gi næringsdrivende klageadgang, foreslår departementet at dette presiseres i lovteksten. Særskilt om klageadgang til Forbrukerrådet, se punkt 9.5.2.

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. De fleste nemnder har imidlertid ikke benyttet seg av dette.

Departementet vektlegger at selv om det er fordelaktig å få til et mest mulig standardisert klagebehandlingstilbud, er det også viktig at klageorganene får mulighet til å fatte beslutninger om sin virksomhet basert på en konkret vurdering av klageorganets behov og ressurser. Departementet anser dette særlig viktig for å ivareta dagens lave terskel for etablering og drift av det utenrettslige klagebehandlingstilbudet. Avtalepar-

tene bør selv kunne ta stilling om de ønsker å behandle klager fra en næringsdrivende mot en forbruker, og fra næringsdrivende mot en annen næringsdrivende.

Departementet foreslår at det gjøres unntak for rene inkassosaker. Verken næringsdrivende, der klageorganet gir næringsdrivende klageadgang, eller forbruker, skal kunne klage inn en sak som gjelder et ubestridt pengekrav. Dette er ikke forbrukertvister, og partene kan enkelt skaffe seg tvangsgrunnlag på en annen måte. Reguleringen vil imidlertid kun få en praktisk betydning for klageorganer som eventuelt i fremtiden får kompetanse til å treffe bindende vedtak. Dagens klageorganer som skal godkjennes etter loven, treffer kun rådgivende uttalelser, og ikke bindende vedtak som kan fullbyrdes etter reglene for dommer.

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

9.5.2 Særskilt om klageadgangen til Forbrukerrådet

9.5.2.1 Gjeldende rett og utvalgets forslag

Etter gjeldende rett skal Forbrukerrådet behandle saker som er fremmet av forbruker som er part i tvisten, jf. lov om nemndsbehandling av forbrukertvister § 4 første ledd. Næringsdrivende har ikke klageadgang til Forbrukerrådet. Begge parter kan imidlertid bringe en sak videre fra mekling i Forbrukerrådet til behandling i Forbrukertvistutvalget.

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.

9.5.2.2 Departementets forslag i høringsnotatet og høringsinstansenes syn

Departementet foreslo i høringsnotatet av 08.10.2014 at Forbrukerrådet skal mekle i forbrukersaker som ikke kan behandles av annet innmeldt klageorgan. Dette er nærmere omtalt i punkt 7. Departementet foreslo at dagens system ble videreført ved at kun forbruker kan bringe en sak til Forbrukerrådet for mekling.

Jussformidlingen i Bergen anser det som hensiktsmessig at en oppnår en løsning i saken ved mekling. Det vil være mindre tids- og ressurskrevende både for partene selv og rettssystemet. Å gi

næringsdrivende klageadgang, kan etter Jussformidlingens vurdering sikre at dette skjer i flere saker enn per dags dato. Jussformidlingen ønsker imidlertid ikke å konkludere på hvilken løsning de anser som mest hensiktsmessig, uten en redegjørelse fra departementet om hvilke virkninger næringsdrivendes klageadgang kan få for forbrukeren.

Advokatforeningen, Hovedorganisasjonen Virke og Næringslivets Hovedorganisasjon skriver i sine høringssvar at næringsdrivende også bør kunne klage til Forbrukerrådet. *Advokatforeningen* mener at næringsdrivende bør gis klageadgang innenfor de sektorer det er hensiktsmessig, på grunn av Forbrukerrådets nøytralitet. *Næringslivets Hovedorganisasjon* argumenterer med at tvisten er en forbrukertvist uavhengig av om saken klages inn av forbrukeren eller den næringsdrivende, og at for både forbruker og den næringsdrivende vil det være ønskelig å kunne benytte et forenklet klagebehandlingstilbud. I tillegg vil dette i større grad bidra til å avlaste domstolene. De skriver også at et likeverdig tilbud forutsetter at begge parter har en klagerett i organene. De presiserer imidlertid at dersom næringsdrivende gis klageadgang, må det tas forbehold for rene inkassosaker. En næringsdrivende bør ikke kunne klage inn en sak som gjelder ubestridt pengekrav. Det vises til at dette ikke er forbrukertvister, og at den næringsdrivende enkelt kan skaffe seg tvangsgrunnlag på en annen måte.

Forbrukerrådet, Forbrukertvistutvalget og Kommunal- og moderniseringsdepartementet er positive til departementets forslag om at det blir forbeholdt forbruker å kunne bringe inn en sak til Forbrukerrådet for mekling. *Forbrukerrådet* viser til at de ikke har registrert noe behov fra nærings-siden for klageadgang for næringsdrivende. *Forbrukertvistutvalget* mener at kun forbruker bør kunne klage inn en sak til Forbrukerrådet, og begrunner det med at et hovedformål med utenrettslig tvisteløsningsordninger i forbrukersekto-ren er å ivareta forbrukerinteresser.

9.5.2.3 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 Forbru-

kerrådet for mekling. Begge parter vil fortsatt kunne bringe en sak videre fra mekling i Forbrukerrådet til Forbrukertvistutvalget. Departementet foreslår imidlertid at det gjøres unntak for rene inkassosaker. Verken en næringsdrivende eller en forbruker skal kunne klage inn en sak som gjelder et ubestridt pengekrav. Dette unntaket gjelder for alle klageorganene, jf. § 6 tredje ledd.

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.

9.5.3 Vilkår for forbrukers klageadgang

9.5.3.1 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.

9.5.3.2 Departementets forslag i høringsnotatet og høringsinstansenes syn

Departementet foreslo i høringsnotatet av 08.10.2014 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.

Justis- og beredskapsdepartementet uttaler i sitt høringssvar at de antar at «saken» i departementets forslag til ordlyd i § 10 er ment å referere til den aktuelle tvisten og ikke nødvendigvis det underliggende avtaleforholdet. De viser til direktivets artikkel 2 nr. 1 hvorefter direktivet er angitt å skulle gjelde for «disputes concerning contracted obligations stemming from sales contracts or service contracts...». Gitt at man er innenfor organets saklige kompetanse, antar Justis- og beredskapsdepartementet da at avgrensningen av klageadgangen bør skje ut fra forbrukernes

behov for å få avgjort kravet, jf. til sammenligning tvisteloven § 1-3. De foreslår derfor i sitt hørings-svar at departementets forslag til ordlyd erstattes av følgende ordlyd etter mønster fra tvisteloven § 1-3:

«Innenfor klageorganets saklige kompetanse-område skal en sak tas til behandling etter skriftlig klage fra en forbruker som har et reelt behov for å få kravet avgjort i forhold til den næringsdrivende».

9.5.3.3 Departementets vurdering

Departementet er enig med Justis- og beredskapsdepartementet 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. punkt 9.5.2.

Se forslag til ny lov § 6 femte ledd.

9.6 Frist for å klage inn til klageorganet

9.6.1 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 bestemme 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.

9.6.2 Departementets forslag i høringsnotatet og høringsinstansenes syn

Departementet foreslo i høringsnotatet av 08.10.2014 å gjennomføre direktivets minimumskrav på ett år. Klageorganene ville deretter selv ha mulighet til å innføre lengre klagefrister på sine områder.

Forbrukertvistutvalget skriver i sitt høringssvar at det kan bli for mange frister for forbrukere å forholde seg til. Man har fra før reklamasjonsfrister og foreldelsesfrister, og nå får man i tillegg en frist for å bringe saken inn for klageorgan. For-

brukertvistutvalget stiller spørsmål ved behovet for en slik frist.

Reklamasjonsnemnda for Eiendomsmeglings-tjenester, Brukerklagenemnda og Telenor er negative til departementets forslag til en minstefrist på ett år. Reklamasjonsnemnda for Eiendomsmeglingstjenester mener at fristen ikke bør være mer enn seks måneder. De skriver at partene bør gis anledning til å innrette seg etter avtalen og kunne anse forholdet endelig. Videre er det vanskeligere for partene å huske detaljer etter så lang tid. Brukerklagenemnda og Telenor uttaler at en minstefrist på ett år vil være problematisk for alle involverte parter i klageprosessen grunnet myndighetspålagte slettekrav av trafikkdata. Ekomtilbydere er lovpålagt å slette trafikkdata etter tre måneder (ved månedsfakturering) og fem måneder (ved kvartalsfakturering). Telenor ber derfor om at departementet åpner for at nemndene kan fravike ettårsfristen og at Brukerklagenemnda kan opprettholde en minstetid på 4 uker, slik praksis er i dag. Telenor uttaler at «[t]rafikkdata er den primære dokumentasjon og grunnlag i en fakturaklage ved at disse dataene dokumenterer blant annet hvilke tjenester som er benyttet, når, hvor og med hvilket volum», og at «[k]lagefristen på 1 år vil sannsynligvis frata Telenor reell mulighet til kontradiksjon og saklig klagebehandling i nemnda».

Forbrukerrådet, Hovedorganisasjonen Virke, Jussformidlingen i Bergen, Kommunal- og moderniseringsdepartementet og Norsk ReiselivsForum er positive til departementets forslag om en frist på ett år. Hovedorganisasjonen Virke, Kommunal- og moderniseringsdepartementet og Norsk ReiselivsForum er imidlertid negative til at klageorganene skal kunne innføre en lenger frist enn ett år. Norsk ReiselivsForum opplyser at fristen på ett år er vesentlig lenger enn de regler som i dag regulerer innsendelse av klage til deres nemnder. Sent innsendte klager skaper ofte utfordringer med hensyn til innhenting av dokumentasjon. Dette går ut over både ressurser og saksbehandlingstid. Kommunal- og moderniseringsdepartementet opplyser at husleieloven har en rekke frister som er betydelig kortere enn ett år, som for eksempel krav om at leier må protestere på en oppsigelse innen «en måned», jf. husleieloven § 9-7 annet ledd og § 2-8. Hovedorganisasjonen Virke begrunner sitt syn med lovtekniske hensyn:

«For reklamasjoner som fremsettes etter tre år, men innenfor reklamasjonsfristen på fem år starter tilleggsfristen i foreldelsesloven § 10 (1) på ett år å løpe. Det kan derfor tenkes at en

forbruker som reklamerer på en vare etter tre år slår seg til ro med at det er tilstrekkelig å bringe saken inn for nemnden i tråd med den forlengede fristen som nemnden har fastsatt, eksempelvis på 1,5 år. I slike tilfeller vil forholdet være foreldet etter foreldelsesloven § 10(1) dersom forbrukeren venter mer enn ett år før saken bringes inn for nemnden. Virke foreslår derfor at det ikke åpnes for å forlenge minste-fristen slik at det blir sammenheng med klage-fristen og tilleggsfristen etter foreldelseslovens § 10(1).»

Kommunal- og moderniseringsdepartementet uttaler også at «[k]lagefristen på ett år angir kun endelig frist for å påklage forholdet til klageorganet, og er således et prosessuelt krav. Hvorvidt en eventuell reklamasjonsfrist er overholdt er en del av den materielle vurderingen av saken. Fristene må derfor ses uavhengig av hverandre».

Norske Inkassobyråers Forening mener at det bør vurderes om det skal innføres en lengre frist for å fremme klager.

Jussformidlingen i Bergen uttaler at det i lov eller forarbeider må gjøres noen presiseringer om hva som ligger i ordlyden «bringer saken inn», jf. § 10, og hva som ligger i at forbruker har «klaget til den næringsdrivende», jf. § 10.

9.6.2.1 Departementets vurdering

Departementet opprettholder forslaget i høringsnotatet om at klageorganenes klagefrist ikke skal kunne fastsettes til mindre enn ett år etter den dato forbruker inngir klagen til den næringsdrivende. Fristen til å klage til et klageorgan har ikke innvirkninger på den alminnelige foreldelsesfristen. Av notoritetshensyn og av hensyn til fristberegningen, foreslår departementet at forbrukerens klage til næringsdrivende skal være skriftlig. Departementet foreslår imidlertid ikke formkrav til klagen. Hvorvidt forbruker har klaget til den næringsdrivende, vil bero på klageorganets vurdering. Departementet foreslår at bestemmelsen ikke bare knyttes opp mot forbrukerens klageadgang, men også til der næringsdrivende har klageadgang. Dette gjelder eksempelvis for Forbrukerrådet, og eventuelt andre klageorganer som gir næringsdrivende klageadgang.

Bestemmelsen gir ingen generell plikt for klager å først klage til motparten for å få sin sak behandlet av et klageorgan, men gir klageorganet adgang til å avvise en sak hvor klageren ikke har inngitt klage til motparten, jf. punkt 10.6.

Ifølge direktivet kan fristen til å klage til klageorganene ikke settes under ett år etter at forbrukeren klaget til den næringsdrivende. Etter alminnelige kontraktsrettslige prinsipper skal forbruker melde til næringsdrivende om en mangel «innen rimelig tid». Prinsippet er lovfestet i blant annet håndverkertjenesteloven § 22 (1) og forbrukerkjøpsloven § 27 første ledd. Etter departementets vurdering vil derfor ekomtilbydere i de fleste tilfeller ha mottatt klagen før de har slettet trafikkdata. Dersom et klageorgan får innsendt en sak som mangler viktig dokumentasjon, for eksempel på grunn av plikten til å slette data, må klageorganet vurdere saken ut fra de bevisene som foreligger, og etter de alminnelige regler om bevisbyrde.

Se forslag til ny lov § 7 første ledd.

9.7 Gebyr

9.7.1 Direktivet og utvalgets forslag

Ifølge direktivet skal klagebehandlingen for forbruker være kostnadsfri eller mot et symbolsk gebyr, jf. artikkel 8 bokstav c. Ifølge direktivets fortale punkt 41 skal tilbudet helst være kostnadsfritt for forbruker. Dersom klageorganet innfører et gebyr, skal klagebehandlingstilbudet likevel være lett tilgjengelig, attraktivt og rimelig for forbruker.

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

9.7.2 Departementets forslag i høringsnotatet og høringsinstansenes syn

Departementet foreslo i høringsnotatet av 08.10.2014 å gjennomføre direktivets krav om at eventuelle gebyr for klagebehandling rettet mot forbruker kun kan utgjøre et «mindre beløp».

Departementet foreslo også en forskriftshjemmel for at departementet skal kunne regulere Forbrukerrådets gebyrkrav for næringsdrivende for saker som skal mekles.

Etter *Jussformidlingen i Bergen* sin vurdering er departementets foreslåtte ordlyd «mindre beløp» en svært skjønsmessig angitt grense for hvilke gebyrer de ulike klageorganene kan kreve. Departementet bør sette en maksimumsgrense for hvilket beløp som kan kreves. Ordlyden som foreslås er for vag til å gi tydelige føringer på hvordan en skal vurdere hva som er lite nok. Dette kan gi uensartet praksis og mindre forutberegnelighet for klageorganene. Dersom en maksimumsgrense ikke gis, må det gis tydeligere retningslinjer i loven eller dens forarbeider. *Forbrukerrådet*

mener at begrepet «symbolsk sum» er mer presist enn «et mindre beløp», og foreslår at ordlyden i lovforslaget endres slik at den blir lik den danske språkversjonen av AT-direktivet.

Advokatforeningen er enig i at behandlingen skal være gratis, eller at et eventuelt saksbehandlingsgebyr kun skal utgjøre et mindre beløp for forbruker. Det bør kartlegges hvorvidt dette også gjelder for den næringsdrivende, og hvordan saksbehandlingsgebyret stiller seg for den part som vinner frem i tvisten.

Reklamasjonsnemnda for Eiendomsmeglertjenester skriver at de har sympati for beregningen i beløp når det gjelder for eksempel netthandel til noen få kroner. Når det gjelder eiendomsmeklingstjenester, er det som oftest snakk om handler for flere millioner kroner. De mener derfor at gebyret må kunne differensieres. *Kommunal- og moderniseringsdepartementet* uttaler at de legger til grunn at Husleietvistutvalgets saksbehandlingsgebyr på 860 kr (1 x rettsgebyret) er et «mindre beløp», og at gebyret ikke vil være i strid med departementets lovforslag.

Ifølge *Hovedorganisasjonen Virke og Næringslivets Hovedorganisasjon* vil 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. *Forbrukerrådet* er positiv til en hjemmel i forskrift for å kunne pålegge gebyr fra næringsdrivende.

9.7.3 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.

Departementet opprettholder også forslaget om en forskriftshjemmel for at departementet skal kunne regulere eventuelle gebyrkrav i Forbrukerrådet. I motsetning til forslaget i høringsnotatet, foreslår departementet at forskriftshjemmelen gir departementet myndighet til å regulere gebyr rettet mot næringsdrivende og forbruker, og ikke bare for næringsdrivende. For en nærmere omtale av innføring av gebyr i Forbrukerrådet, se punkt 7.

Etter departementets vurdering vil en maksimumsgrense for hva som ligger i «mindre beløp», ligge på omkring 100–200 NOK. EU-kommisjonen har uttalt at maksimumsgrensen ligger på 8 euro, altså ca. 65 NOK. Dette er imidlertid ikke direkte regulert i direktivet. Kommisjonens utsagn kan

derfor kun tas som en veiledende uttalelse. I Danmark er det fremmet et lovforslag hvor det legges til grunn et gebyr på 100 kr fra forbruker. Departementet foreslår ikke å fastsette en absolutt maksimumsgrense for hvor høyt gebyret kan settes. Å ikke fastsette en maksimumsgrense vil etter departementets vurdering gi en nødvendig fleksibilitet i forhold til praksis i andre EØS-stater.

Ved fastsettelse av gebyr må klageorganet ta hensyn til prisforskjeller i de ulike landene, særlig til forbrukere i land med lavere lønns- og kostnadsnivå. Der et lite gebyr vil være rimelig for en norsk forbruker, kan samme gebyr hindre en forbruker fra et annet land i å klage. Et slikt hinder ville vært i strid med direktivets formål om å sikre et rimelig utenrettslig klagebehandlingstilbud for forbrukere, jf. fortalen punkt 4 og 5.

EU-kommisjonen har uttalt at gebyrets størrelse ikke skal knyttes opp til verdien av kravet. Et gebyr på 1 x rettsgebyr vil derfor etter departementets vurdering være for høyt, selv om sakene kan gjelde tvister på flere millioner kroner.

Kravet i direktivet om at et klageorgan skal tilby gratis klagebehandling, eller til et symbolsk gebyr, gjelder kun overfor forbrukere. Hvor mye klageorganet skal kreve av næringsdrivende, vil bli opp til klageorganet å regulere i sine vedtekter, med mindre dette reguleres i spesiallovgivning.

Hvordan saksbehandlingsgebyret stiller seg for den næringsdrivende som vinner frem i tvisten, må det enkelte klageorgan regulere i sine vedtekter, med mindre dette reguleres i spesiallovgivning. Departementet vurderer imidlertid direktivets krav slik at forbruker ikke kan pålegges den næringsdrivendes gebyr i tilfeller der forbruker ikke vinner frem i tvisten. En slik regulering vil kunne øke forbrukerens terskel for å klage inn til et klageorgan, og vil være i strid med bestemmelsens formål om gratis klagebehandling eller til et symbolsk gebyr.

Kostnader tilknyttet bistand fra tredjeperson, jf. punkt 10.5, eller kostnader tilknyttet sakkyn-dige, jf. punkt 10.7, omfattes ikke av kravet til at tilbudet for forbruker skal være kostnadsfritt eller til et symbolsk gebyr.

Forbrukerrådets meklingstilbud foreslås utvidet for at forbrukere skal kunne klage på saker som ikke dekkes av et annet innmeldt klageorgan. Det vil kunne oppleves urimelig dersom uorganiserte næringsdrivende skal få gratis meklingstilbud i Forbrukerrådet, mens næringsdrivende som er organisert i nemnd må betale for klagebehandling gjennom for eksempel grunnfinansiering og saksbehandlingsgebyr. Forskriftshjemme-

len gir departementet adgang til å kunne regulere Forbrukerrådets gebyrkrav, både for næringsdrivende og for forbruker.

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

9.8 Leder, nestleder og varaleder i klageorganet

9.8.1 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. Utvalgets forslag inneholder imidlertid implisitt en forventning eller et krav om en leder. Det foreslås for eksempel at nemndas leder har dobbeltstemme ved stemmelikhet, jf. utvalgets forslag til ny lov om nemndsbehandling av forbrukertvister § 15 fjerde ledd.

9.8.2 Departementets forslag i høringsnotatet og høringsinstansenes syn

Departementet foreslo i høringsnotatet av 08.10.2014 et krav om at det blir utnevnt en leder for meklingsorganer og nemnder. Det ble også foreslått et krav om leders nøytralitet. Det vil si at ledere ikke skal tilhøre nærings- eller forbrukersiden. Det ble ikke stilt krav om en nestleder eller varaleder. Departementet uttalte at behovet for nestleder eller varaleder vil bero på klageorganenes organisering.

9.8.3 Departementets vurdering

Departementet opprettholder ikke forslaget i høringsnotatet. Etter departementets syn er det ikke nødvendig med et krav om leder, nestleder eller varaleder i klageorganene. Departementet antar at alle klageorganer har en leder. Hvorvidt klageorganene skal ha en nestleder eller en varaleder, vil være opp til klageorganenes avtaleparter å avgjøre. Dette kan være hensiktsmessig for å sikre en kontinuitet i klageorganenes klagebehandling, særlig ved lengre fraværperioder hos leder.

Reglene om kompetanse, habilitet, upartiskhet og uavhengighet kommer til anvendelse ved ansettelse eller utnevnelse av leder, nestleder eller varaleder, jf. punkt 9.9 og 9.10.

9.9 Kompetansekrav

9.9.1 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.

Medlemsstatene skal oppfordre klageorganene til å sørge for opplæring av personene med ansvar for klagebehandlingen, jf. artikkel 6 nr. 6. Dersom slik opplæring er gitt, skal vedkommende myndigheter føre tilsyn med opplæringsprogrammene som opprettes av klageorganene. Dette skal gjøres på grunnlag av opplysninger som formidles til den kompetente myndigheten etter artikkel 19 nr. 3 bokstav g.

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.

9.9.2 Departementets forslag i høringsnotatet og høringsinstansenes syn

I høringsnotatet av 08.10.2014 la departementet til grunn at kravet om generell juridisk forståelse (allmenn rettskunnskap) i direktivets artikkel 6 nr. 1 bokstav a ikke innebærer et krav om at personer med ansvar for klagebehandlingen må ha juridisk embetseksamen eller master i rettsvitenskap. De skal likevel ha en viss juridisk forståelse.

Departementet la til grunn at eksempelvis tidligere arbeidserfaring med juridiske oppgaver vil kunne oppfylle direktivets krav, eller eventuell opplæring i klageorganets rettsområde, jf. artikkel 6 nr. 6. Departementet uttalte at hvorvidt en person har allmenn rettskunnskap må vurderes konkret.

Ettersom direktivet er et minimumsdirektiv, det vil si at medlemsstatene kan stille krav som går utover direktivets krav, kan det stilles strengere krav. Departementet foreslo derfor å gjennomføre utvalgets forslag om at nemndleder skal ha juridisk embetseksamen eller master i rettsvitenskap, samt særskilt innsikt i den enkelte nemnds saksområde. Departementet foreslo at samme krav stilles til en eventuell nestleder.

For øvrige nemndmedlemmer foreslo departementet at direktivets minstekrav om allmenn rettskunnskap ble gjennomført. Departementet vurderte videre at kravet til juridisk embetseksamen eller master i rettsvitenskap som utvalget

foreslo for nemndledere, ikke var like nødvendige og hensiktsmessige for personer som mekler i tvister. Departementet la særlig vekt på at utvalgets forslag gjaldt nemnder som treffer avgjørelser. I tillegg viste departementet til at meklingsstilbudet skal være et lavterskeltilbud for næringsdrivende og forbruker. Det skal ikke være unødvendig ressurskrevende å etablere og tilby meklingsorganet selv å stille eventuelle strengere kompetansekrav.

Departementet foreslo å gjennomføre kravene i forskrift.

Forbrukerrådet er enig i at nemndleder og nestleder skal ha juridisk embetseksamen eller master i rettsvitenskap, og for øvrig skal ha særlig innsikt i den enkelte nemnds saksområde. Dette er viktig for at forbrukeren skal ha den nødvendige tilliten til nemnda.

Forbrukerombudet foreslår en annen organisering av nemndsystemet. Ombudet mener det bør opprettes en altomfattende forbrukerklagenemnd der de ulike avdelingene (tilsvarende dagens bransjenemnder) ledes av en dommer.

Jussformidlingen i Bergen mener det er hensiktsmessig at de ansatte i sekretariatene har juridisk erfaring.

9.9.3 Departementets vurdering

Departementet opprettholder forslaget i høringsnotatet om kompetansekrav.

Det stilles krav til at nemndledere, og eventuelt nesteledere, har juridisk embetseksamen eller master i rettsvitenskap, og at de for øvrig har innsikt i den enkelte nemnds saksområde eller utenrettslig klagebehandling.

Høy faglig kompetanse er avgjørende for å legitimere nemndas virksomhet, og det vil være et vilkår for å kunne gi gode faktiske og juridiske avgjørelser at lederen er jurist og har gode kvalifikasjoner og erfaring. Nemndledere er i dag som regel dommere, og dette er en god praksis som skaper tillit til at nemnda både er kompetent og nøytral. Nemndene er imidlertid svært forskjellige både når det gjelder kompleksitet og omfang. Flere av høringsinstansene har fremhevet i sine høringsuttalelser at det ikke bør settes altfor omfattende krav til organiseringen. Det stilles derfor ikke krav om at nemndleder skal ha dommerkompetanse. Etter departementets vurdering bør det være opp til partene i den enkelte nemnd, eventuelt ansvarlig departement der det er nødvendig, å bestemme om det er nødvendig at lederen har dommerkompetanse.

For øvrige personer med ansvar for klagebehandlingen i klageorganene, stilles det krav til at de har nødvendig kunnskap og kompetanse innen utenrettslig klagebehandling eller forbrukerrettigheter. Departementet anser det ikke å være hensiktsmessig eller nødvendig med strengere kompetansekrav til disse.

Personer som har ansvar for klagebehandlingen i meklingsorganene, omfatter leder og eventuell nestleder. Disse har et overordnet ansvar for at meklingsorganet skjer forsvarlig. Også meklere, omfattes ettersom meklingsorganet hovedsakelig skjer med én mekler som skal kommunisere med partene og forsøke å få partene til å enes i saken. Meklere har dermed også ansvar for klagebehandlingen. Hvorvidt andre saksbehandlere dekkes, må vurderes konkret ut fra deres roller og oppgaver.

Personer som har ansvar for klagebehandling i nemndene, omfatter nemndledere og medlemmer, og sekretariats ansatte som behandler saker. Dette gjelder for eksempel de personer som lager utkast til vedtak, eller som har fått delegert myndighet til å kunne treffe realitetsavgjørelser eller avvise saker, jf. punkt 11.5. Hvorvidt andre saksbehandlere dekkes, må vurderes konkret ut fra deres roller og oppgaver.

Det stilles dermed samme krav til ledere og saksbehandlere i nemndssekretariatene og til nemndsmedlemmer, som til meklingsorganers ledere, meklere og andre saksbehandlere. Det stilles imidlertid strengere kompetansekrav til nemndledere og eventuelle nesteledere i nemndene. Bakgrunnen for dette er delvis at kravene for klageorganene ikke skal bli for omfattende. Hensynene som taler for mer omfattende krav for nemndledere gjør seg ikke gjeldende med like stor tyngde for meklingsorganene som ikke treffer avgjørelser, ansatte i sekretariatene og nemndsmedlemmer. I tillegg kan det være hensiktsmessig for den enkelte nemnd å ha medlemmer med ikke-juridisk bakgrunn. Når det gjelder nemndssekretariatet, vises det til forslaget om at partene alltid skal ha mulighet til å bringe en avgjørelse tatt av et sekretariat inn for behandling i nemnda, jf. forslag til ny lov § 22 annet ledd og punkt 11.5.

Tidligere arbeidserfaring med juridiske oppgaver vil kunne oppfylle kravet om nødvendig kunnskap og kompetanse innen utenrettslig klagebehandling eller forbrukerrettigheter. Opplæring i klageorganets rettsområde vil også kunne oppfylle kompetansekravet. Hvorvidt en person oppfyller kompetansekravene, må vurderes konkret.

Om det skal stilles strengere kompetansekrav til personer med ansvar for klagebehandlingen i klageorganene, for eksempel juridisk embets-eksamen eller master i rettsvitenskap, vil være opp til det enkelte klageorgan, eventuelt ansvarlig departement.

De nærmere kravene vil bli fastsatt i forskrift.

Se forslag til ny lov § 8 annet ledd.

9.10 Krav for å sikre habilitet, upartiskhet og uavhengighet

9.10.1 Habilitetskrav

9.10.1.1 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.

9.10.1.2 Departementets forslag i høringsnotatet og høringsinstansenes syn

Departementet foreslo i høringsnotatet av 08.10.2014 at direktivets krav etter artikkel 6 nr. 1 bokstav e ble gjennomført delvis som et generelt krav, og delvis som et saksbehandlingskrav. Dette skulle innebære en plikt til å opplyse om ethvert forhold på generell basis som kan gjøre ansvarlige personer upartiske, særlig knyttet opp til ansettelse og oppnevning, og en plikt til å opplyse om inhabilitet i konkrete tvister (saksbehandlingskrav). Om saksbehandlingskravet, se punkt 10.1.

Departementet vurderte at personer som har ansvar for klagebehandlingen i meklingsorganene omfatter ledere, og eventuelt nestledere, og meklere.

Departementet vurderte at personer som har ansvar for klagebehandlingen i nemndene, omfatter nemndledere, og eventuelt nestledere, og øvrige nemndmedlemmer.

Departementet foreslo også i høringsnotatet to forskriftshjemler for henholdsvis nemnder og meklingsorganer, for at departementet skal kunne

stille krav om habilitet i meklingsorganene, og til nemndledere og øvrige nemndmedlemmer.

Ingen av høringsinstansene har hatt innvendinger mot departementets forslag i høringsnotatet om kompetanse- og uavhengighetskrav til ledere og meklere i meklingsorganene.

Forbrukerrådet bemerker at de tilfredsstillende kravene i forslaget. *Næringslivets Hovedorganisasjon* fremhever at dersom Forbrukerrådet tildeles rollen som mekler, må det etableres strenge krav til saksbehandling, kompetanse, lokalisering, rekruttering osv.

Finans Norge uttaler at de legger til grunn at når en av nemndmedlemmene er arbeidstakere hos en næringsdrivende som er klaget inn, så kan ikke vedkommende behandle saken.

Energi Norge uttaler at departementets forslag til § 15 synes å forutsette at en nemnd har en nestleder.

9.10.1.3 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.

Om opplysningsplikt under saksbehandling, se punkt 10.1.

Det stilles for øvrig også andre krav som samlet skal sikre klageorganenes upartiskhet. Se for eksempel punkt 9.11 om krav om ansettelse/oppnevningstid, punkt 9.12 om forbud mot instruks og punkt 9.13 om krav om at personer med ansvar for klagebehandlingen skal godtgjøres uavhengig av sakens utfall.

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

Departementet foreslår imidlertid at forskriftshjemmelen som ble foreslått i høringsnotatet, utvides til å dekke en videre personkrets. I høringsnotatet ble det foreslått en hjemmel til å kunne stille krav til meklingsorganenes og nemndenes ledere og øvrige medlemmer. Etter departementets vurdering vil også meklere i meklingsorganene og ansatte i sekretariatene som behandler saker ha ansvar for klagebehandlingen og må oppfylle direktivets krav på dette punkt. For en nærmere omtale av personkretsen i nemnder og meklingsorganer som omfattes, se punkt 9.9.3.

Se forslag til ny lov § 8.

9.11 Ansettelses- og oppnevningstid

9.11.1 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.

9.11.2 Departementets forslag i høringsnotatet og høringsinstansenes syn

Departementet vurderte i høringsnotatet av 08.10.2014 at utvalgets forslag om en funksjonstid på minst to år er tilstrekkelig til å sikre at nemndleder og øvrige nemndsmedlemmer handler uavhengig, og at direktivets krav dermed blir oppfylt. Departementet foreslo derfor et krav om at nemndleder og øvrige medlemmer, og eventuell nestleder, velges for minst to år av gangen.

Departementet foreslo ikke et krav om to-årsperiode for meklingsorganets leder og meklere, men at ansettelsestiden må være av en slik varighet at kravet til nøytralitet og uavhengighet i direktivet sikres. Hensynet bak utvalgets forslag om to-årsperiode for nemndmedlemmer og nemndledere, ble ansett å ikke gjelde i like stor grad for meklere og ledere i meklingsorganer siden disse ikke treffer avgjørelser.

Departementet vurderte at kravet om at personer med ansvar for klagebehandlingen ikke kan avsettes uten saklig grunn, dekkes av gjeldende rett, jf. arbeidsmiljøloven § 15-7 og tjenestemannsloven § 15.

Departementet foreslo å gjennomføre kravet i forskrift.

Norsk ReiselivsForum har kommentert forslaget i sitt høringssvar:

«For enkelte bransjeområder viser det seg å være svært vanskelig å få den aktuelle bransje til å avgi ressurser for nemndsarbeid. Om man oppfatter at man binder seg til to år, blir det enda vanskeligere å få bransjerepresentanter

til nemndsarbeidet, og dessuten vil det erfaringsmessig ofte skje personalmessige endringer hos de berørte bedrifter, slik at prosedyrer for erstatter i tilfelle også må på plass. Vi ønsker kravet om to års bindingstid for nemndmedlemmer strøket da dette kravet ikke tilfører noen fordeler, bare ulemper.»

9.11.3 Departementets vurdering

Departementet opprettholder forslaget i høringsnotatet om en funksjonstid på minst to år for nemndleder og øvrige nemndsmedlemmer, og eventuell nestleder.

Departementet opprettholder også forslaget i høringsnotatet om at øvrige personer som har ansvar for klagebehandlingen i klageorganene, utnevnes for et tidsrom som er tilstrekkelig langt til å sikre at de handler uavhengig. Etter departementets vurdering vil løpende tidsubestemte arbeidsavtaler oppfylle direktivets krav om ansettelsestid. Etter departementets vurdering er hensynene bak utvalgets forslag om to-årsperiode for nemndmedlemmer og nemndledere, ikke i like stor grad gjeldende for meklere og ledere i meklingsorganer siden disse ikke treffer avgjørelser, selv om disse kan foreslå løsninger for partene. Det samme gjelder ansatte i sekretariatet som behandler saker, også i de tilfeller de har fått delegert myndighet til å kunne treffe realitetsavgjørelser og avvise saker, jf. punkt 11.5. Slike avgjørelser truffet av sekretariatet skal kunne påklages til nemnda, jf. punkt 11.5.

Om personkretsen som omfattes av kravet til personer med ansvar for klagebehandlingen i klageorganene, se punkt 9.9.3.

Forslaget om at nemndleder og nemndmedlemmer velges for minst to år, er ikke et krav om bindingstid. Forslaget skal ivareta nemndmedlemmenes uavhengighet. Kravet innebærer at nemndmedlemmer ikke skal kunne fjernes fordi næringen eller Forbrukerrådet ikke er fornøyd med nemndmedlemmets votering i nemnda. Forslaget stenger imidlertid ikke for at nemndmedlemmer fratrer før minstetiden er utløpt etter eget ønske, for eksempel fordi vedkommende går over i en annen stilling.

Direktivets krav om at personer med ansvar for klagebehandlingen ikke kan avsettes uten saklig grunn, dekkes av gjeldende rett, jf. arbeidsmiljøloven § 15-7 og tjenestemannsloven § 15.

Det foreslås at kravet reguleres i forskrift.

Se forslag til ny lov § 8 annet ledd.

9.12 Forbud mot instruksjer

9.12.1 Direktivet og utvalgets forslag

Ifølge direktivet skal personer med ansvar for klagebehandlingen ikke motta instruksjer 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.

Etter fortalen punkt 33 kan personene kun anses som uavhengige dersom de ikke kan utsettes for press som kan påvirke deres holdning til tvisten. Dette kan sikres ved å utpeke dem for tilstrekkelig lang tid og påse at de ikke mottar instruksjer fra noen av partene eller deres representanter.

Utvalget tok ikke opp spørsmål om forbud mot instruksjer. Habiliteten og upartiskheten ble imidlertid tatt opp gjennom blant annet krav til at sekretariatene i nemndene skal under saksforberedelsen opptre nøytralt og uhildet, og forslag om at habilitetsreglene i domstolloven skulle komme til anvendelse, jf. utvalgets forslag til ny lov om nemndsbehandling av forbrukertvister §§ 14 første ledd og 17 annet ledd. Forslagene er omtalt i punkt 10.1 og 9.10.

9.12.2 Departementets forslag i høringsnotatet og høringsinstansenes syn

Departementet la i høringsnotatet av 08.10.2014 til grunn at ikke bare en ordre, men også et sterkt press fra noen som kan påvirke deres holdning til tvisten, omfattes av kravet i artikkel 6 nr. 1 bokstav c, jf. fortalens punkt 33. Departementet vurderte det slik at kravet gjelder instruksjoner og press i konkrete saker.

Departementet foreslo å gjennomføre kravet i forskrift.

Finans Norge skriver følgende i sitt høringsvar:

«Finans Norge legger til grunn at næringens representanter, i likhet med i dag, vil kunne være ansatt i foretak som er underlagt nemndas kompetanse. Dette forutsetter selvsagt for det første at nemndmedlemmet vil måtte fratre ved nemndsbehandling av saker hvor nemndmedlemmets arbeidsgiver er part, og for det annet at arbeidsgiver ikke vil kunne instruere nemndmedlemmet i de øvrige nemndssakene.

En annen oppfatning vil innebære at nemndene mister betydelig fagkompetanse. Utvalget av personer som vil kunne representere næringsinteressene vil også reduseres betraktelig.»

9.12.3 Departementets vurdering

Departementet opprettholder forslaget i høringsnotatet om at personer med ansvar for klagebehandlingen ikke skal motta instruksjer fra noen av partene eller deres representanter.

Om personkretsen som omfattes av kravet, se punkt 9.9.3.

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.

9.13 Godtgjørelse uavhengig av sakens utfall

9.13.1 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.

9.13.2 Departementets forslag i høringsnotatet og høringsinstansenes syn

Departementet uttalte i høringsnotatet av 08.10.2014 at kravet stilles for å sikre upartiskhet, og foreslo å gjennomføre kravet i forskrift.

Ingen av høringsinstansene har hatt merknader til forslaget.

9.13.3 Departementets vurdering

Departementet opprettholder forslaget i høringsnotatet.

Om personkretsen som omfattes av kravet, se punkt 9.9.3.

Se forslag til ny lov § 8 første ledd.

9.14 Årsrapport

9.14.1 Direktivet og utvalgets 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. Disse rapportene skal inneholde følgende opplysninger både når det gjelder nasjonale og tverrnasjonale tvister:

- Antall mottatte tvister og hvilke typer klager de gjelder (bokstav a),
- Eventuelle systematiske eller vesentlige problemer som forekommer ofte og fører til tvister mellom forbrukere og næringsdrivende; slike opplysninger kan følges av anbefalinger om hvordan slike problemer kan unngås eller løses i framtiden, for å heve de næringsdrivendes standarder og lette utvekslingen av opplysninger og beste praksis (bokstav b),
- Andelen av tvister som klageorganet har avslått å behandle, og prosentandelen av de forskjellige begrunnelsene for å gi slikt avslag, som omhandlet i artikkel 5 nr. 4 (bokstav c),
- For prosedyrene nevnt i artikkel 2 nr. 2 bokstav a, prosentandelen av løsninger som er foreslått eller pålagt til fordel for forbrukeren og til fordel for den næringsdrivende, og prosentandelen av tvister som er løst minnelig (bokstav d),
- Prosentandelen av klagebehandlinger som er avbrutt, og årsakene til dette, dersom de er kjent (bokstav e),
- Den gjennomsnittlige tiden det har tatt å løse tvister (bokstav f),
- I hvilket omfang resultatene av klagebehandlingen er blitt etterlevd, dersom det er kjent (bokstav g),
- Klageorganets samarbeid innenfor nettverk av klageorganer som letter løsningen av tverrnasjonale tvister, dersom det er relevant (bokstav h).

Etter direktivets artikkel 19 nr. 3 skal samme informasjon formidles til vedkommende myndighet hvert annet år. I tillegg skal klageorganer som

gir opplæring til personer med ansvar for klagebehandlingen i samsvar med artikkel 6 nr. 6, gi opplysninger om dette jf. bokstav g.

Utvalget tok ikke opp spørsmålet om krav til årsrapporter.

9.14.2 Departementets forslag i høringsnotatet og høringsinstansenes syn

Departementet foreslo i høringsnotatet av 08.10.2014 en forskriftshjemmel for rapporteringsplikt for klageorganene overfor myndighetene, som blant annet inkluderte krav om årsrapport i tråd med direktivets krav til innhold og rapporteringshyppighet.

Kun *Forbrukerrådet* har uttalt seg om dette punktet. Rådet er positiv til kravet om rapportering, og skriver at det trolig vil føre til en forbedring av dagens praksis på enkelte områder. Rådet mener imidlertid at det bør kreves en årlig rapportering til myndighetene, og ikke annet hvert år som direktivet legger opp til. Etter rådets oppfatning vil dette ikke være en ekstra byrde siden dette er opplysninger som må inn i årsrapporten til klageorganene.

9.14.3 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 foreslo i høringsnotatet at årsrapporten skal rapporteres til myndighetene annet hvert år, slik direktivet krever. 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 annet hvert 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.

10 Krav til klagebehandlingen i godkjent klageorgan

10.1 Krav om upartiskhet og habilitet i klagebehandlingen

10.1.1 Direktivet og utvalgets forslag

Ifølge direktivet skal personer med ansvar for klagebehandlingen uten unødig 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.

Artikkel 6 nr. 2 bokstav a – c inneholder videre regler for hvordan inhabilitet etter artikkel 6 nr. 1 bokstav e skal løses. Etter bokstav a skal en inhabil person erstattes med en annen fysisk person som får oppgaven med å gjennomføre klagebehandlingen. Etter bokstav b skal en inhabil person avstå fra å gjennomføre klagebehandlingen og, dersom det er mulig, skal klageorganet foreslå for partene å bringe tvisten inn for et annet klageorgan som er kompetent til å behandle den. Etter bokstav c skal klageorganet underrette partene om forholdene, og at den berørte fysiske personen gis tillatelse til å fortsette gjennomføringen av klagebehandlingen, forutsatt at partene ikke har kommet med innsigelse mot dette etter å ha blitt underrettet om forholdene og sin innsigelsesrett. EU-kommisjonen har uttalt at løsningene i bokstav a – c i artikkel 6 nr. 2 ikke er ment hierarkisk i forhold til hverandre.

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.

10.1.2 Departementets forslag i høringsnotatet og høringsinstansenes syn

Departementet la i høringsnotatet av 08.10.2014 til grunn at bokstav e omfatter to ulike opplysnings-

plikter; en plikt til å opplyse om ethvert forhold på generell basis som kan gjøre personer med ansvar for klagebehandlingen inhabile, særlig knyttet opp til ansettelse og oppnevning, og en plikt under klagebehandlingen til å opplyse om inhabilitet i konkrete saker.

Departementet foreslo at habilitetsreglene i domstolloven skulle komme til anvendelse.

Ingen av høringsinstansene har hatt merknader til forslaget.

10.1.3 Departementets vurdering

Departementet foreslår at forvaltningsloven regler om habilitet kommer til anvendelse. Loven inneholder blant annet bestemmelser om opplysningsplikt og inhabilitet i konkrete saker. Etter departementets vurdering dekkes kravene i direktivets artikkel 6 nr. 2 bokstav a – c av forvaltningslovens bestemmelser. Hvorvidt en person er inhabil må vurderes konkret etter reglene om habilitet i forvaltningsloven.

Departementet støtter også utvalgets forslag om at sekretariatene i nemndene under saksbehandling skal opptre nøytralt og uhildet. Departementet foreslår imidlertid at kravet gjøres gjeldende for ikke bare nemndenes sekretariatet, men for klageorganene i sin helhet slik at også andre enn sekretariatets ansatte i nemnda dekkes. Det vil for eksempel gjelde nemndmedlemmer, meklere og eventuelle andre saksbehandlere. Departementet foreslår at kravet skal gjelde under hele klagebehandlingen.

Om generelle opplysningskrav ved ansettelse og oppnevning for å sikre upartiskhet, se punkt 9.10.

Se forslag til ny lov § 11.

10.2 Mottak av klager og utveksling av dokumenter

10.2.1 Direktivet og utvalgets 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. For saker som oppstår ved netthandel over landegrenser, skal forbrukeren kunne sende klagen gjennom den nettbaserte portalen for tvisteløsning. Klagen skal kunne behandles gjennom klageportalen. Se artikkel 5 nr. 2 bokstav e.

Klageorganene skal også gjøre det mulig for partene å utveksle opplysninger elektronisk eller eventuelt med post, jf. bokstav d.

Utvalget tok ikke opp dette spørsmålet.

10.2.2 Departementets forslag i høringsnotatet og høringsinstansenes syn

Departementet foreslo i høringsnotatet av 08.10.2014 at direktivets krav ble gjennomført, men at elektronisk klage og klage per post ble likestilt. Det samme gjaldt kravet om at klageorganene skal legge til rette for at partene skal kunne utveksle informasjon elektronisk og per post. Det ble også foreslått gjennomført at klageorganene skal motta og behandle klager gjennom EUs nettbaserte klageportal.

Kommunal- og moderniseringsdepartementet forstår § 10 annet ledd slik at forbruker skal kunne velge mellom å klage elektronisk eller med postgang. Når det forutsettes at en klage kan sendes inn «elektronisk», går de ut fra at det er tilstrekkelig at underskriften er skannet fra klager. Om kravet om tilrettelegging for partenes informasjonsutveksling, skriver Kommunal- og moderniseringsdepartementet at slik den foreslåtte lovteksten i § 16 er utformet, kan det skapes inntrykk av at utveksling av informasjon kan foregå mellom partene uten at klageorganet blir involvert. De antar at det ikke har vært meningen.

10.2.3 Departementets vurdering

Departementet opprettholder forslaget i høringsnotatet om at klageorganene skal gjøre det mulig for forbruker å inngi en klage og nødvendige saksdokumenter elektronisk eller per post, og at utveksling av opplysninger mellom partene også skal kunne gjøres på denne måten. Klageorganene skal videre kunne motta og behandle klager gjennom EUs nettbaserte klageportal i henhold til kravene i forordningen om nettbasert tvisteløsning i forbrukersaker.

Informasjon om klageorganets e-post, eller organets eventuelle elektroniske saksbehand-

lingssystem, vil kunne oppfylle kravet om elektronisk klageadgang. Informasjon til partene om forbrukerens og den næringsdrivendes e-postadresse, eller mulighet til å benytte seg av et elektronisk klagesystem, vil være tilstrekkelig til å oppfylle direktivets krav om at partene skal kunne utveksle informasjon elektronisk.

Partene skal også kunne klage og utveksle informasjon per post. Departementet antar at det er praktisk i tilfeller der partene for eksempel ikke har e-postadresse eller tilgang til Internett. Partene skal kunne utveksle informasjon, også uten at klageorganet er involvert. Bakgrunnen for kravet er etter departementets oppfatning at det anses å være til alles fordel om partene blir enige om en løsning, og at klageorganet derfor skal sørge for at det er mulig for partene å ha direkte kontakt for å kunne komme til enighet uten at klageorganet tar over saken.

Se forslag til ny lov §§ 12 og 15.

10.3 Formkrav mv.

10.3.1 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, jf. utvalgets forslag til ny lov om nemndsbehandling av forbrukertvister § 12 første punktum.

10.3.2 Departementets forslag i høringsnotatet og høringsinstansenes syn

Departementet foreslo i høringsnotatet av 08.10.2014 at utvalgets forslag om skriftlig klage ble gjennomført. Kravet ble stilt både overfor nemnder og meklingsorganer.

Ingen av høringsinstansene har hatt merknader til forslaget.

10.3.3 Departementets vurdering

Departementet opprettholder ikke forslaget i høringsnotatet om krav til skriftlig klage. Det foreslås heller ikke regler for klagens innhold. Etter departementets syn er det naturlig at klageorganene eventuelt selv regulerer formkrav til klagen i sine vedtekter, på bakgrunn av hva klageorganet anser som hensiktsmessig innen eget saksområde og klagebehandlingen som tilbys.

10.4 Bistand til å sette opp klage

10.4.1 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, jf. utvalgets forslag til ny lov om nemndsbehandling av forbrukertvister § 12 siste punktum.

10.4.2 Departementets forslag i høringsnotatet og høringsinstansenes syn

Departementet foreslo i høringsnotatet av 08.10.2014 at klageorganene etter anmodning skal bistå forbruker med å sette opp klage innenfor deres saksområde. Kravet ble foreslått gjennomført både for nemnder og meklingsorganer. Departementet foreslo videre at hvis forbrukeren ber om det, skal Forbrukerrådet bistå med å sette opp klage i saker som skal mekles av Forbrukerrådet. Forbrukerrådet skal ikke ha plikt til å bistå med å sette opp klager for saker som behandles av et annet klageorgan. Departementet foreslo også at sekretariatene skal veilede, mekle og utføre saksforberedelse for nemndene. Om sekretariatets rolle, se punkt 11.1.1.

Brukerklagenemnda mener at departementet ikke må åpne for at klageren fysisk kan oppsøke et kontor for å få bistand. Brukerklagenemnda skriver at slik bestemmelsens ordlyd fremstår nå, legges det til grunn at dette eventuelt kan presiseres i ekomforskriften eller i vedtekter. Klagere har i dag ikke anledning til fysisk oppmøte ved Brukerklagenemndas kontor. Sekretariatet opplever at den veiledning som gis på Brukerklagenemndas hjemmeside tilknyttet klageskjema sammen med en eventuell telefonisk henvendelse er tilfredsstillende for klagere, og har ingen erfaring som tilsier behov for endringer i disse rutinene.

10.4.3 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 meklingsorgan. Forbrukerrådet og nemndene har lang erfaring med slik bistand til klagere. Etter departementets vurdering vil kravet derfor være uproblematisk.

Departementets forslag inneholder ikke et krav om at klageorganene må ta imot forbrukere på et kontor. Det er tilstrekkelig at klageorganene bistår for eksempel via hjemmesiden, e-post eller telefonisk.

Det vil være opp til klageorganene å vurdere om slik bistand også skal gis til næringsdrivende der næringsdrivende har klageadgang.

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

10.5 Bistand fra tredjepart

10.5.1 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.

10.5.2 Departementets forslag i høringsnotatet og høringsinstansenes syn

Departementet foreslo i høringsnotatet av 08.10.2014 å gjennomføre direktivets krav om at partene skal ha adgang til klagebehandlingen uten krav til bruk av advokat eller en juridisk rådgiver. Departementet mente imidlertid at partene skulle ha rett til å få slik bistand. Det ble også foreslått at klageorganet skal informere partene om dette.

Advokatforeningen er ut fra rettsikkerhetshensyn positiv til at loven tilrettelegger for at partene kan bistås av en tredjepart. De mener at det bør presiseres om partene kan kreve å få dekket sakskostnader i forbindelse med advokatbistand, og at det bør tas stilling til om det skal settes en øvre grense for hvor mye som kan kreves dekket. Det er viktig at partene er kjent med nemndas kompetanse, og om det skal avsies rådgivende

uttalelse eller treffes bindende vedtak. Dette vil være av betydning for om partene er tjent med å engasjere en advokat og om man kan få dekket sakskostnader.

10.5.3 Departementets vurdering

Departementet opprettholder forslaget i høringsnotatet om at partene skal ha tilgang til klagebehandling 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. Klageorganene skal informere partene om dette. Departementet forstår direktivets informasjonsplikt slik at informasjonen må gis før klagebehandlingen begynner.

Departementet foreslår ikke en regulering av hvem som skal dekke kostnader tilknyttet partenes eventuelle juridiske bistand. Dette må reguleres av klageorganenes vedtekter, med mindre dette følger av lov om fri rettshjelp eller annen spesiallovgivning.

Departementets lovforslag inneholder flere informasjonskrav. På nettsidene skal klageorganene for eksempel informere om de avgir rådgivende uttalelser eller om de treffer bindende vedtak, jf. punkt 12.1. Departementet anser det ikke å være nødvendig med ytterligere informasjonskrav tilknyttet retten til å få juridisk bistand fra tredjeperson. Departementet forutsetter at klageorganene opplyser partene om det som anses relevant og nødvendig.

Se forslag til ny lov § 13.

10.6 Avvisning av saker

10.6.1 Avvisningsgrunner

10.6.1.1 Direktivet og utvalgets forslag

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

- En klage kan avvises dersom forbruker ikke har forsøkt å kontakte den berørte næringsdrivende for å drøfte klagen og i første omgang forsøke å løse saken direkte med den næringsdrivende (bokstav a),
- En klage kan avvises dersom saken er grunnløs eller sikanøs (bokstav b),
- En klage kan avvises dersom saken er under behandling ved eller tidligere er blitt behandlet av et annet klageorgan eller av en domstol (bokstav c),

- En klage kan avvises dersom kravets verdi ligger under eller over en forhåndsfastsatt beløpsgrense (bokstav d),
- En klage kan avvises dersom forbrukeren ikke har inngitt klagen til klageorganet innen en forhåndsfastsatt frist, som skal være minst ett år fra den datoen forbrukeren inngir klagen til den næringsdrivende (bokstav e),
- En klage kan avvises dersom behandlingen av denne type tvist på annen måte i alvorlig grad ville hindre klageorganet i å fungere effektivt (bokstav f).

I fortalen punkt 25 annet punktum står det at for å sikre at klageorganene virker effektivt, bør de ha mulighet til å opprettholde eller innføre saksbehandlingsregler som tillater dem å avslå å behandle tvister under særlige omstendigheter, for eksempel dersom en tvist er for kompleks og derfor bedre kan løses i retten.

Etter direktivets artikkel 5 nr. 4 tredje ledd skal avvisningsgrunnene 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 bevissspørsmål som ikke kan klarlegges ved skriftlig saksbehandling, jf. utvalgets forslag til ny lov om nemndsbehandling av forbrukertvister § 15 tredje ledd.

10.6.1.2 Departementets forslag i høringsnotatet og høringsinstansenes syn

Departementet foreslo i høringsnotatet av 08.10.2014 at direktivets avvisningsgrunner ble gjennomført i ny lov om klageorganer for forbrukersaker. Når det gjaldt artikkel 5 nr. 4 bokstav f, om at en klage kan avvises dersom behandlingen i alvorlig grad går utover klageorganets effektivitet, foreslo departementet at ordlyden omfatter tilfeller der for eksempel klagen åpenbart ikke kan tas til følge, enten på grunn av et klart og uomtvistet rettsbilde, fordi det foreligger en klar presedens, eller fordi klageorganet ikke anser tvisten å være egnet for deres behandling, for eksempel på grunn av vanskelige bevissspørsmål.

Norsk ReiselivsForum uttaler at nemndssystemet ikke gir rom for bevisopptak eller muntlig bevisføring. De mener at det er nødvendig med en avvisningsadgang der saken reiser bevissspørsmål som vanskelig kan klarlegges under saksbehandlingen eller av andre grunner ikke egner seg for behandling i nemnda. Det henvises til § 6–2 litra d) i Transportklagenemndforskriften.

Samferdselsdepartementet mener at den forelåtte ordlyden «useriøs eller sjikanøs» i lovteksten har et for snevert innhold i forhold til direktivteksten, og viser til den engelske direktivteksten «the dispute is frivolous or vexatious», og den danske ordlyden «tvisten er useriøs eller unødig». Samferdselsdepartementet foreslår at ordene «unødig/unødvendig» inntas i lovteksten. *Forbrukerrådet* og *Brukerklagenemnda* bemerker også at ordlyden i § 11 bokstav b fremstår som noe fremmed i norsk rett, og bør endres noe, for eksempel til «grunnløs». *Jussformidlingen i Bergen* uttaler i sitt høringsssvar at det bør legges føringer for hvordan vilkåret «useriøs» i bokstav b skal forstås. Dette er vesentlig for å sikre en ensartet praksis i de ulike klageorganene.

Jussformidlingen i Bergen uttaler at det bør finnes retningslinjer i forarbeidene for hvordan vilkåret «i vesentlig grad går utover klageorganets effektivitet» skal anvendes. *Brukerklagenemnda* ber om at avvisningsgrunnlaget fremkommer tydeligere i ordlyden. Nemnda foreslår at det muligens kan gjøres ved å innta at klagen åpenbart ikke kan tas til følge eller tvisten ikke er egnet for klageorganets behandling. *Forbrukertvistutvalget* bemerker at bokstav f er en avvisningshjælp som de ofte har savnet, særlig med tanke på omfattende og komplekse enkeltsaker som kan stjele like mye kapasitet som 10–15 vanlige saker. *Forbrukerrådet* er fornøyd med at departementet poengterer at terskelen for avvisning er høy. Rådet uttrykker en bekymring for at innføringen av saksbehandlingsfrist på 90 dager kan føre til at nemndene i større omfang enn nå vil avvise saker som nemnda anser for komplekse.

10.6.1.3 Departementets vurdering

Departementet opprettholder forslaget i høringsnotatet om avvisningsgrunnene. For å ta høyde for klageorganer hvor næringsdrivende har klageadgang, foreslår departementet at avvisningsgrunnene formuleres slik at de også dekker de tilfeller der næringsdrivende er klager. Dette vil gjelde for *Forbrukerrådet* som etter forslaget skal ta imot klager fra både forbrukere og næringsdrivende, og eventuelt for andre klageorganer som gir næringsdrivende klageadgang, jf. punkt 9.5.2.

Direktivets liste over avvisningsgrunner er uttømmende, og kan derfor ikke suppleres. Ifølge direktivet skal avvisningsgrunnene ikke medføre et vesentlig hinder for forbrukers tilgang til et klagebehandlingstilbud, jf. artikkel 5 nr. 4 tredje ledd. Dette gjelder også for tverrnasjonale saker.

Spørsmål om en tvist skal avvises blir først aktuell når en klage er fremmet av rette parter og innenfor klageorganets saksområde.

Etter departementets vurdering åpner avvisningsgrunnlaget i bokstav f for ulike grunner til å avvise. Det kan være der klagen åpenbart ikke kan tas til følge, enten på grunn av et klart og uomtvistet rettsbilde eller fordi det foreligger en klar presedens. Det samme gjelder der klageorganet ikke anser tvisten å være egnet for deres behandling, for eksempel på grunn av bevissspørsmål. Departementet bemerker imidlertid at direktivets ordlyd «i alvorlig grad» tilsier en høy terskel for å anvende dette avvisningsgrunnlaget.

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.

10.6.2 Krav til klageorganets avvisning

10.6.2.1 Direktivet

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.

10.6.2.2 Departementets forslag i høringsnotatet og høringsinstansenes syn

Departementet foreslo i høringsnotatet av 08.10.2014 å gjennomføre direktivets krav om at vedtak om avvisning skal være begrunnet og meddeles partene innen tre uker fra mottak av klagen og saksdokumenter.

Finans Norge mener at direktivets bestemmelse om avvisning innen tre uker må forstås slik at den tar sikte på den situasjon hvor det allerede ut fra innholdet i klagen fremgår at saken ikke kan behandles. Bestemmelsen kan ikke hindre nemnda i å avvise en tvist på et senere tidspunkt i behandlingen, for eksempel hvis saken blir altfor omfattende eller komplisert eller det viser seg at det tilkommer informasjon i selve nemndsbehandlingen som viser at det er grunnlag for avvisning. *Finans Norge* viser til at denne oppfatningen er lagt til grunn i Sverige, jf. SOU 2014: 47 Förbättrad tvistelösning på konsumentområdet – ny EU-lagstiftning och en översyn av det svenska systemet punkt. 12.8.1.

Finansklagenemnda mener det er uheldig om de ikke kan avvise saker etter tre uker. Nemnda skriver at en 21-dagersfrist i praksis vil utelukke at saken kan avvises når den kommer til nemndsbehandling. Dersom dette utelukkes kan det i følge Finansklagenemnda føre til uheldige virkninger for klagere. Finansklagenemnda uttaler videre:

«Lang erfaring i Finansklagenemnda har vist at ikke alle avvisningsgrunner lar seg avdekke i den innledende fasen av saksbehandlingen, det vil si allerede fra saksdokumentene er mottatt. På dette tidspunktet er saken til behandling i sekretariatet, og den etterfølgende saksbehandlingen kan gradvis avdekke at faktum er så komplisert at saken ikke er egnet for behandling (at saksbehandlingen i vesentlig grad går ut over klageorganets effektivitet, jf. lovforslagets § 11, bokstav f). Dersom den etterfølgende muligheten til å avvise saker lukkes av en absolutt 21 dagers frist kan det slå uheldig ut for klager. Klageorganet kan komme i den situasjon at flere saker må avvises tidlig, fordi det er lite ønskelig å måtte behandle saker som – etter hvert – viser seg uegnet for behandling.»

Finansklagenemnda viser til at i departementets forslag om at sekretariatets vedtak om avvisning kan påklages til nemnda, har departementet ikke foreslått en tidsfrist for behandlingen av avvisningsvedtaket. De antar at det vil være innen «en rimelig tid» eller på det første mulige nemndsmøtet.

10.6.2.3 Departementets vurdering

Departementet opprettholder forslaget i høringsnotatet om at vedtak om avvisning skal være begrunnet og meddeles partene innen tre uker fra mottak av klagen, eller fra det tidspunktet klageorganet mottok nødvendig dokumentasjon for å kunne ta stilling til om saken kan avvises. Fristen løper fra når klageorganet har mottatt dokumentasjon fra klager, og ikke fra motparten.

Direktivet stiller et krav om tre uker som ikke kan forlenges. Klageorganene må behandle tvister som ikke har blitt avvist innen denne fristen. Departementet er imidlertid, blant annet på bakgrunn av drøftinger om artikkel 5 i nordiske møter, av den oppfatning at nemndene i sine rådgivende uttalelser eller bindende vedtak, kan treffe et avvisningsvedtak. Det betyr at muligheten til å avvise saker i realiteten ikke lukkes av en absolutt 21-dagersfrist.

Fristen for å treffe avvisningsvedtak gjelder for sekretariatet og nemnda samlet. Etter departementets vurdering kan man ikke forlenge fristen ved å dele opp saksbehandlingen innenfor ett og samme organ.

Om avvisningskompetanse i nemndene, og klage på avvisning truffet av sekretariatene i nemndene, se punkt 11.5.

Departementet foreslår at det ikke skal være anledning til å klage på avvisningsvedtak fattet av Forbrukerrådet. Direktivets krav til medlemsstatenes tvisteløsning gjelder kun i én instans, slik at det ikke er lagt opp til at forbruker skal kunne klage til overordnet klageorgan. Dette gjelder både realitetsavgjørelser og ved avvisning. Dersom forbrukeren ikke er fornøyd, må saken eventuelt bringes inn for domstolene. Forbrukerrådet er et forvaltningsorgan, slik at forvaltningslovens bestemmelser om klageadgang ved avvisningsvedtak ville kommet til anvendelse uten særregulering. For øvrige klageorganer som ikke er forvaltningsorganer, er det ikke nødvendig å regulere dette, og klageadgang foreligger ikke med mindre dette fremgår av klageorganenes vedtekter.

Se forslag til ny lov § 14 annet og tredje ledd.

10.7 Kontradiksjon og innhenting av informasjon

10.7.1 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 sakkyndige, og til å kommentere dem, jf. artikkel 9 nr. 1 bokstav a.

Utvalget foreslo et lignende krav ved klagebehandling i nemnd. Utvalget foreslo at klagen gjøres kjent for motparten før klagen behandles av nemnda, og at motparten får adgang til å uttale seg, jf. utvalgets forslag til ny lov om nemndsbehandling av forbrukertvister § 13 første punktum. Ifølge utvalgets forslag til § 13 skal sekretariatet sette en rimelig frist for slik uttalelse. Dersom det kommer en uttalelse fra motparten, skal denne oversendes til klageren som skal gis en frist for å komme med merknader. Ytterligere merknader kan også gis fra motparten. Sekretariatet skal etter utvalgets forslag sette en frist for sluttbemerkninger.

Utvalget foreslo også at nemndas sekretariat kan be partene om ytterligere informasjon, anmode om at sakkyndige uttalelser blir innhentet eller på en annen måte opplyse saken for nemnda,

jf. utvalgets forslag til ny lov om nemndsbehandling av forbrukertvister § 14 annet ledd. Dersom det innhentes ny informasjon, skal denne etter forslaget gjøres kjent for begge parter, som også skal gis anledning til å uttale seg.

Det følger av spesialmerknadene at selv om det i utgangspunktet er partene selv som skal ha ansvaret for å opplyse saken gjennom klagen og tilsvaret, kan sekretariatet etter utvalgets forslag også av eget tiltak, i den utstrekning det er nødvendig for å treffe riktige vedtak, opplyse saken. Dette kan gjøres ved å be partene om ytterligere, konkret informasjon. Sekretariatet kan også etter utvalgets forslag innhente sakkyndige uttalelser. Slik informasjonsinnhenting kan bli initiert av nemnda eller nemndas leder, men sekretariatet kan også av eget tiltak be om informasjon som sekretariatet ser er nødvendig for nemndas vurdering og avgjørelse.

10.7.2 Departementets forslag i høringsnotatet og høringsinstansenes syn

Departementet foreslo i høringsnotatet av 08.10.2014 at direktivets krav og utvalgets forslag ble gjennomført i forskrift.

Forbrukerrådet etterlyser en nærmere beskrivelse av meklingsprosessen i forarbeidene til ny lov om klageorganer og fremhever at det er behov for skriftlighet ved meklingsprosessen, slik kravet er i dag. Videre kommenterer de at ordet «minnelig» som er benyttet i forslaget til ny lov og forskrift, kan gi assosiasjoner til et kompromiss eller en mellomløsning som ikke nødvendigvis er i tråd med gjeldende rett.

Advokatforeningen mener at kravene til kontradiksjon i saksforberedelsen er tilfredsstillende, og er positiv til de foreslåtte kravene om rett til innsyn og uttalelse. De sier imidlertid også 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.

Finanstilsynet bemerker at det for enkelte næringsdrivende er krav om lydopptak ved salg over telefon. Tilsynet foreslår å presisere i forskriften at nemndas sekretariat kan innhente slike lydopptak til bruk i saksforberedelsen.

10.7.3 Departementets vurdering

Departementet opprettholder forslaget i høringsnotatet om krav til kontradiksjon og innhenting av informasjon.

Departementet foreslår et krav om at klageorganene skal oversende partene klagen, saksdokumenter, argumenter, bevis og fakta som den andre

parten har framlagt, samt eventuelle erklæringer og uttalelser fra sakkyndige, og gi partene mulighet til å uttale seg om de faktiske og rettslige sider. Klageorganene skal etter forslaget sette rimelige frister for uttalelser og sluttbemerkninger. Kravet til kontradiksjon gjelder uavhengig av om klageorganet har innhentet dokumentet selv, eller om organet har mottatt dokumentene av partene, sakkyndige eller andre.

Departementet foreslår imidlertid en annen ordlyd i bestemmelsen om kontradiksjon enn hva som ble foreslått i høringsnotatet. Dette er for å lage en felles bestemmelse som gjelder både meklingsorganer og nemnder. Departementet foreslår at kravene tas inn i loven i stedet for i forskrift.

For en nærmere beskrivelse av meklingsprosessen og begrepet «minnelig», vises det til punktene 6.1.7 og 7.

Departementets forslag til ordlyd skiller seg også fra forslaget i høringsnotatet ved at det ikke kommer eksplisitt frem at klageorganene kan innhente opplysninger. Departementet forutsetter at dette likevel gjøres der klageorganene anser dette som nødvendig for saksforberedelsen og saksbehandlingen. Departementet anser det ikke som nødvendig med et lovkrav om dette.

Når det gjelder krav om skriftlighet, er det foreslått at partene skal informeres skriftlig om sakens utfall og begrunnelse, jf. forslag til ny lov om klageorganer for forbrukersaker § 16 annet ledd. Også kravene til meklingsorganenes informasjonsformidling etter lovforslaget § 15 innebærer at alt skriftlig materiale fra partene og sakkyndige sendes til den andre parten.

Det vil i mange tilfeller kunne være hensiktsmessig for meklingsorganene at også annen kommunikasjon utføres skriftlig, for eksempel at meklingsorganene gir partene skriftlige vurderinger av gjeldende rett som partene kan ha som grunnlag underveis i meklingsprosessen. Mekling er ment som et kostnadseffektivt lavterskeltilbud. For å unngå en for omstendelig meklingsprosess, bør det etter departementets syn være opp til meklingsorganene selv å vurdere om det er behov for mer skriftlighet enn det direktivet krever.

Departementet er enig med Finanstilsynet i at det må være anledning for sekretariatene i nemndene til å innhente eventuelle lydopptak. Departementet har imidlertid vurdert at det ikke er nødvendig med en lovfesting av klageorganenes mulighet til å innhente informasjon fra partene eller sakkyndige. Det er ingen regler i lovforslaget som stenger for en slik mulighet, og det anses derfor ikke som nødvendig å gi en særskilt hjemmel for dette.

Se forslag til ny lov § 15 første ledd.

10.8 Informasjon til partene om klagebehandlingen

10.8.1 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.

10.8.2 Departementets forslag i høringsnotatet og høringsinstansenes syn

Departementet foreslo i høringsnotatet av 08.10.2014 å gjennomføre direktivets krav. Departementet foreslo en forskriftshjemmel som gir departementet myndighet til å gi bestemmelser om opplysningsplikt ved mottak av klage. Dette ble foreslått både for mekling og nemndsbehandling.

Ingen av høringsinstansene har hatt merknader til forslaget.

10.8.3 Departementets vurdering

Departementet opprettholder forslaget i høringsnotatet. Departementet foreslår at et klageorgan som mottar en klage, skal underrette partene i tvisten så snart det har mottatt alle dokumenter med relevante opplysninger. Dette vil være tidspunktet for når klagebehandlingen begynner, og 90-dagersfristen begynner å løpe, jf. punkt 10.9. Dette vil etter departementets vurdering være i tråd med direktivets krav etter artikkel 8 bokstav d. 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.

10.9 Saksbehandlingsfrist og begrunnelse av saksutfall

10.9.1 Saksbehandlingsfristen

10.9.1.1 Direktivet og utvalgets forslag

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 saksbehandlingstid. 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.

10.9.1.2 Departementets forslag i høringsnotatet og høringsinstansenes syn

Departementet foreslo i høringsnotatet av 08.10.2014 å gjennomføre direktivets krav om 90-dagers klagebehandlingsfrist, med mulighet til å forlenge fristen når saken er svært kompleks. Det ble videre foreslått at klagebehandlingsfristen starter fra det tidspunkt klageorganet har mottatt klagen samt relevante og nødvendige saksdokumenter fra begge parter.

Departementet stilte spørsmål i høringsnotatet om hvorvidt loven bør inneholde en absolutt frist når fristen forlenges, for å sikre effektivitet også i svært komplekse saker, eller om fristen i slike saker legges til hvert enkelt klageorgan.

Om 90-dagersfristen

Kommunal- og moderniseringsdepartementet, Advokatforeningen og Jussformidlingen i Bergen er positive til 90-dagersfristen. Jussformidlingen skriver at dette kan bidra til en ensartet praksis i klageorganene. Dette vil være gunstig fordi forbrukeren får vite hvor lang tid det tar før han eller hun får svar. Kommunal- og moderniseringsdepartementet uttaler at 90 dager må være tilstrekkelig og mulig å oppfylle i de aller fleste saker. En lengre saksbehandlingstid enn 90 dager vil hindre en effektiv saksbehandling. Advokatforeningen mener imidlertid at det bør vurderes å settes kortere frist.

Norges Automobil-Forbund skriver i sitt hørings-svar at selv om fristen eventuelt løper fra saken er ferdig opplyst, fremstår fristen etter deres mening som vel ambisiøs hvis ikke det tilføres økte ressurser til Forbrukertvistutvalget og eventuelt andre organer. Etter deres oppfatning vil antall saker og kostnader knyttet til ordningen ligge på et høyere nivå enn det som er anslått i departementets høringsnotat.

Finansklagenemnda uttaler at dersom alle saker skal være ferdig behandlet innen denne fristen, oppstår det en risiko for at klagebehandlingen må endres til ugunst for klager ved at færre problemstillinger kan tas opp. En konsekvens kan

være at andelen resultater i favør av klager vil synke. Finansklagenemnda opplyser at ca. 85 % av sakene avsluttes i sekretariatet, mens 15 % av sakene deres går til nemndsbehandling. Nemndene er per i dag à jour, og saksbehandlingen tar i gjennomsnitt 7–9 uker. For samtlige av disse sakene vil imidlertid den samlede saksbehandlingstiden overstige 90 dager.

Om når 90-dagersfristen begynner

Brukerklagenemnda og Reklamasjonsnemnda for Eiendomsmeglingstjenester er positive til forslaget om at fristen skal gjelde fra tidspunktet alle relevante og nødvendige saksdokumenter for å starte saksbehandlingen, er innkommet fra partene.

Jussformidlingen i Bergen mener at det bør presiseres hva som ligger i «relevante og nødvendige saksdokumenter fra begge parter». I lys av deres egne erfaringer med saksbehandling, opplever de ofte å motta saksdokumenter gjennom store deler av saksbehandlingsprosessen. De mener derfor at det bør legges føringer rundt hva som skal til for at den alminnelige saksbehandlingsfristen starter å løpe. Det bør være et krav til klageorganet om å gi beskjed til forbruker om fra hvilket tidspunkt saksbehandlingstiden begynner å løpe. Et slikt informasjonskrav vil etter Jussformidlingens oppfatning gjøre det enkelt for forbruker å følge med på prosessen samt få et realistisk bilde av hvor lang tid han/hun må regne med at saksbehandlingsprosessen vil ta.

Norsk ReiselivsForum uttaler i sitt høringssvar at fristen bør løpe fra klagen er «komplett» eller «fullstendig». De skriver at:

«Etter 6 års erfaring med flyklager, vet vi at en stadig større del av klager blir innsendt enten ufullstendige eller til galt klageorgan. Dette er et vesentlig forhold som bl.a. har stor innvirkning på saksbehandlingstid og sekretariatets bemanning. Det er ønskelig å presisere teksten i første og annen setning 1.ledd slik: «Klageorganet skal ta en sak til behandling etter skriftlig og komplett klage fra... Klageren kan få hjelp av klageorganet til å sette opp klagen eller komplettere den før behandlingen starter.»»

Forbrukerrådet foreslår at departementet klargjør hvordan fristen for alle klageorganer skal beregnes. For eksempel at samme frist gjelder sekretariat og nemnd, men at det er ulike frister for Forbrukerrådet og Forbrukertvistutvalget.

Om forlengelsen av 90-dagersfristen

Brukerklagenemnda, Reklamasjonsnemnda for Eiendomsmeglingstjenester og Jussformidlingen i Bergen er positive til at den alminnelige saksbehandlingstiden på 90 dager kan forlenges for svært komplekse saker. Brukerklagenemnda uttaler at det er viktig at det er forståelse for at hver enkelt sak må vurderes konkret.

Om når en sak er svært kompleks

Forbrukerrådet og Finansklagenemnda skriver at departementet bør klargjøre nærmere hva som ligger i begrepet «svært komplekse» saker.

Forbrukerrådet er enig i departementets tolkning av direktivet om at terskelen for å forlenge fristen er høy. En sektor kan ikke i seg selv vurderes å være av vesentlig kompleksitet. Hver enkel sak må vurderes konkret. Rådet skriver videre at de antar at kravet til vesentlig kompleksitet først og fremst vil være oppfylt i saker hvor faktum er omfattende eller komplisert, eller hvor saken reiser særlige prinsipielle spørsmål.

Om å ha en absolutt frist for svært komplekse saker

Jussformidlingen i Bergen, Forbrukerrådet, Brukerklagenemnda og Finans Norge er positive til at det fastsettes en absolutt frist for svært komplekse saker, men at fristen bør fremgå av klageorganets vedtekter, eventuelt i spesiallovgivning der det er aktuelt. Jussformidlingen uttaler at klageorganene, basert på deres egne erfaringer, har det beste grunnlaget for å sette en slik absolutt frist.

Finans Norge mener at lovregulering av en absolutt frist bør vurderes dersom årsrapportene viser at gjennomsnittlig saksbehandlingstid også i de særlig komplekse sakene blir svært lang.

10.9.1.3 Departementets vurdering

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.

Om 90-dagersfristen og når den starter

Departementet foreslår at 90-dagersfristen starter fra det tidspunkt klageorganene skal informere par-

tene om at de har mottatt klagen og nødvendige og relevante saksdokumenter, jf. punkt 10.8. Partene vil i den sammenheng få kjennskap til når 90-dagersfristen starter. Dette vil etter departementets vurdering være i tråd med direktivets krav. Klageorganer mottar ofte saksdokumenter fra partene under hele saksbehandlingen. Det kan derfor etter departementets oppfatning være utfordrende å slå fast et tidspunkt for når all relevant dokumentasjon er mottatt fra begge parter. Hva som ligger i «relevante og nødvendige saksdokumenter» må vurderes etter sakstypen og den enkelte sak.

For å sikre at partene sender inn alle nødvendige saksdokumenter så raskt som mulig, vil klageorganene etter eget skjønn kunne sette en absolutt frist for å sende inn dokumenter.

90-dagersfristen vil gjelde for sekretariatet og nemnda samlet ettersom disse utgjør ett klageorgan.

Om forlengelsen av 90-dagersfristen og om når en sak er særlig kompleks

90-dagersfristen kan forlenges dersom tvisten er særlig kompleks. Terskelen er høy for å kunne forlenge saksbehandlingsfristen. EU-kommisjonen har i møter uttalt at en sektor i seg selv ikke kan vurderes å være særlig kompleks, men at hver enkelt sak må vurderes konkret. Etter fortalen punkt 40 gjelder kriteriet også for tilfeller der en av partene har en berettiget grunn til ikke å delta i prosedyren. Etter departementets vurdering vil dette i praksis ha betydning der partene av ulike grunner ikke evner å bistå nemnda med nødvendige opplysninger for behandling av saken, for eksempel grunnet sykdom.

Departementet er enig med Forbrukerrådet i at vilkåret først og fremst vil være oppfylt i saker hvor faktum er omfattende eller komplisert, eller hvor saken reiser særlige prinsipielle spørsmål.

Om å ha en absolutt frist for særlig komplekse saker som får forlenget frist

Departementet foreslår ikke en absolutt frist for saker som forlenges, men at hvert klageorgan kan fastsette en slik frist i sine vedtekter. Dette kan gi partene en forutberegnelighet også der fristen forlenges. Departementet legger til grunn at klageorganenes fastsettelse av frist tar hensyn til direktivets formål om rask og effektiv klagebehandling.

Se forslag til ny lov § 16 første ledd.

10.9.2 Krav til begrunnelse av saksutfall

10.9.2.1 Direktivet og utvalgets 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.

Om særlige krav til nemndenes begrunnelse til avgjørelse, se punkt 11.4.3.

10.9.2.2 Departementets forslag i høringsnotatet og høringsinstansenes syn

Departementet foreslo i høringsnotatet av 08.10.2014 å gjennomføre direktivets krav om at partene skal informeres om sakens utfall på varig medium og at partene skal gis en begrunnelse for sakens utfall. Departementet foreslo også å gjennomføre utvalgets forslag om at nemndas avgjørelse, sammen med mindretallets syn, skal være begrunnet. Avgjørelsen skal også opplyse om den er enstemmig og hvilke medlemmer som eventuelt er uenig i avgjørelsen.

Inkassoklagenemnda skriver i sitt høringssvar at mens det i lovforslaget står at «partene skal informeres skriftlig på varig medium innen rimelig tid om sakens utfall og begrunnelse», står det i direktivet at det skal skje «skriftlig eller på et varig medium». De mener at lovteksten bør gjøres klarere og mer utfyllende på dette punkt.

Kommunal- og moderniseringsdepartementet uttaler at ordlyden «varig medium» er en terminologi som ikke er vanlig dagligtale, og at man bør ta med definisjonen av varig medium i lovteksten, herunder i § 17 eller i § 3 om definisjoner. De viser til angrerettlovens definisjon av varig medium: «enhver innretning som gjør forbrukerne eller den næringsdrivende i stand til å lagre opplysninger på en slik måte at opplysningene i fremtiden er tilgjengelig i uendret form.»

10.9.2.3 Departementets vurdering

Departementet opprettholder forslaget i høringsnotatet om at partene skal informeres om sakens utfall på varig medium, og at partene skal gis en begrunnelse for sakens utfall. Om krav til nemndenes avgjørelser og begrunnelser for disse, se punkt 11.4.3.

Departementet er enig i Inkassoklagenemndas tolkning av direktivet, og foreslår at ordlyden endres til «skriftlig eller på et varig medium». I tillegg til for eksempel post eller e-post, omfatter ordlyden også formidling som lydfil for svaksynte,

for eksempel lagret på en CD som sendes de berørte, og filmet opptak med tegnspråktolkning for døve.

Departementet foreslår at definisjonen av varig medium inntas i lov. I angrerettloven blir varig medium definert som «enhver innretning som gjør forbrukerne eller den næringsdrivende i stand til å lagre opplysninger på en slik måte at opplysningene i fremtiden er tilgjengelig i uendret form». Departementet foreslår at definisjonen av varig medium tas inn i § 16 annet ledd ettersom begrepet brukes i denne bestemmelsen i loven.

Se forslag til ny lov § 16 annet ledd.

10.10 Partenes betenkningstid

10.10.1 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.

10.10.2 Departementets forslag i høringsnotatet og høringsinstansenes syn

Departementet foreslo i høringsnotatet av 08.10.2014 å gjennomføre direktivets krav i forskrift.

Ingen av høringsinstansene har hatt merknader til forslaget.

10.10.3 Departementets vurdering

Departementet opprettholder forslaget i høringsnotatet om partenes betenkningstid, men foreslår å regulere dette i loven fremfor i forskrift. Bestemmelsen vil gjelde for begge parter i og med at det ikke følger av norsk rett at resultatet blir bindende for den næringsdrivende ved forbrukers aksept.

Bestemmelsen vil kun være relevant for de klagebehandlingstilbud hvor det legges opp til at partene får seg forelagt et forslag til løsning, som én eller begge parter enten må akseptere eller avvise. Anvendt på gjeldende klagebehandlingstilbud, vil det i praksis kun være relevant for meklingsorganer som i sin meklingsprosess foreslår løsning til partene for å komme til en minnelig løsning. Det

kan imidlertid ikke utelukkes at fremtidige nemnder organiseres på en slik måte at bestemmelsen blir aktuell. Kravet om rimelig betenkningstid skal gi partene anledning til å overveie den foreslåtte løsningen og hvordan de ønsker å forholde seg til den. Hva som anses som rimelig tid, kan variere fra saksområde til saksområde, og bero på hvordan klagebehandlingen er organisert. Fristene som skal gis, enten det er en fast eller variabel frist, må reguleres av vedtektene.

Departementet foreslår en felles bestemmelse for nemnder og meklingsorganer, og at kravet fremgår av loven.

Se forslag til ny lov § 16 tredje ledd.

10.11 Opplysningsplikt før aksept av foreslått løsning

10.11.1 Direktivet

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

- de kan velge om de vil godta eller følge den foreslåtte løsningen eller ikke (litra i),
- deltakelse i prosedyren ikke utelukker muligheten for å få saken behandlet av en domstol (litra ii),
- den foreslåtte løsningen kan avvike fra en avgjørelse truffet av en domstol som anvender rettsregler (litra iii),

Det følger videre av artikkel 9 nr. 2 bokstav c at klageorganene også skal informere om rettsvirkningen av å godta eller følge en slik foreslått løsning.

Det følger av nr. 3 at kravet kun gjelder overfor forbruker når det er fastsatt i samsvar med nasjonal lovgivning at resultatet blir bindende for den næringsdrivende når forbrukeren har akseptert den foreslåtte løsningen.

10.11.2 Departementets forslag i høringsnotatet og høringsinstansenes syn

Departementet vurderte i høringsnotatet av 08.10.2014 det slik at kravene gjelder for nemnder som treffer rådgivende uttalelser, og ikke for nemnder som treffer bindende vedtak. Departementet foreslo at opplysningsplikten ble gjennomført i forskrift.

Ingen av høringsinstansene har hatt merknader til forslaget.

10.11.3 Departementets vurdering

Departementet opprettholder forslaget i høringsnotatet om at klageorganer som gir rådgivende uttalelser skal gi enkelte opplysninger til partene før de godtar eller følger en rådgivende uttalelse. Departementet har imidlertid etter en ny vurdering kommet frem til at kravet i direktivet også kan være aktuelt for meklingsorganer. Departementet foreslår derfor et krav som rettes mot alle klageorganer.

Bestemmelsen vil kun være relevant for de klagebehandlingstilbudene hvor det legges opp til at partene får seg forelagt et forslag til løsning, som én eller begge parter enten må akseptere eller avvise. Anvendt på gjeldende klagebehandlingstilbud, vil det i praksis kun være relevant for meklingsorganer som foreslår løsninger til partene for å komme til en minnelig løsning. Det kan imidlertid ikke utelukkkes at fremtidige nemnder organiseres på en slik måte at bestemmelsen blir aktuell.

Departementet foreslår at opplysningsplikten inntas i loven. Opplysningskravene vil gjelde overfor begge parter i og med at det ikke følger av norsk rett at en rådgivende uttalelse kan bli bindende for den næringsdrivende ved forbrukers aksept, jf. artikkel 9 nr. 3.

Se forslag til ny lov § 17 første ledd.

10.12 Supplerende saksbehandlingsregler

10.12.1 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 domstoloven 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.

10.12.2 Departementets forslag i høringsnotatet og høringsinstansenes syn

I høringsnotatet av 08.10.2014 foreslo ikke departementet en særskilt regulering av personvern i loven.

Departementet foreslo å gjennomføre supplerende regler for saksbehandling, herunder at tvisteloven skulle gjelde for saksbehandlingen i innmeldte klageorganer så langt det passer og annet ikke følger av bestemmelsene i loven eller det enkelte klageorgans vedtekter. Departementet foreslo også å gjennomføre utvalgets forslag om at domstoloven kapittel 6 om inhabilitet og § 63 a om taushetsplikt skulle gjelde tilsvarende. Også forskrift om postforkynning § 4 annet ledd og § 6 a ble foreslått å skulle gjelde.

Advokatforeningen mener at formuleringen «så langt den passer» om tvisteloven, er uheldig og bør søkes unngått. De uttaler at den er egnet til å skape forvirring og lite forutberegnelighet for både forbrukeren og den næringsdrivende. På et område hvor saksbehandlingen skal være forenklet og i stor grad foretas uten rettslig bistand, bør loven være oversiktlig og tilpasses slik at partene kan forholde seg til én lov. Det skal ikke være nødvendig å undersøke nærmere reguleringer i både forskrifter, vedtekter og tvisteloven.

Forbrukerrådet uttaler følgende:

«Forbrukerrådet er enig i at det er en fordel om klageorganer har felles regler på noen sentrale områder. Det kan bidra til å styrke forutsigbarhet for den enkelte som ønsker å benytte seg av en klageadgang og gi grunnlag for mer ensartet praksis. Etter Forbrukerrådets oppfatning vil formålet best oppnås ved at det oppstilles krav i loven om at klageorganet må utarbeide saksbehandlingsregler. Samtidig bør det inntas en bestemmelse i forskriften hvor man etter mønster av forskriften §§ 1 til 3 angir det minimum av elementer som saksbehandlingsreglene må inneholde. Det kan hentes inspirasjon til innhold basert på eksisterende saksbehandlingsregler i nemnd, eksempelvis Finansklagenemnda, hvor en har regulert når det er adgang til å stanse en sak, når det er adgang til å trekke en sak, detaljerte regler om hvordan saksbehandlingen foregår i sekretariat og nemnd, håndtering av ikke-aksepterte nemndsuttalelser og adgangen til å begjære gjenopptagelse. Det kan også hentes inspirasjon i forbrukertvistloven hvor det med hensyn til gjenopptagelse er uttrykkelig regulert i § 12 at tvistelovens regler om gjenåpning gjelder i

den utstrekning de passer. Forbrukerrådet foreslår alternativt at det inntas en bestemmelse i godkjenningsloven kapittel 8 tilsvarende den en finner forbrukertvistloven § 12.»

10.12.3 Departementets vurdering

Departementet opprettholder ikke forslaget om at domstolloven kapittel 6 om inhabilitet gjøres gjeldende. Departementet foreslår i stedet at forvaltningslovens regler om inhabilitet anvendes, jf. punkt 10.1.

Departementet opprettholder ikke forslaget i høringsnotatet om at domstolloven § 63 a om taushetsplikt skal gjelde tilsvarende. Departementet foreslår heller at forvaltningslovens regler om taushetsplikt får anvendelse.

Departementet foreslår ikke en særskilt regulering av personvern i ny lov om klageorganer for forbrukersaker. Personopplysningsloven gjelder for personopplysninger som behandles av et klageorgan.

Departementet opprettholder ikke forslaget i høringsnotatet om at forskrift om postforkynning § 4 annet ledd og § 6 a får anvendelse. Departementet ser ikke bort ifra at andre klageorganer enn Forbrukertvistutvalget i fremtiden vil kunne treffe bindende vedtak. I så fall vil regler om forkynning måtte reguleres i spesiallovgivning. Dersom det

blir flere klageorganer som får myndighet til å treffe bindende vedtak, vil departementet komme tilbake til spørsmålet om slike forhold bør reguleres i lov om klageorganer for forbrukersaker.

Departementet opprettholder ikke forslaget i høringsnotatet om at tvisteloven skal gjelde så langt den passer. Departementet slutter seg til Advokatforeningen som advarer mot å lovfeste at en lov gjelder «så langt den passer». I den utstrekning det er ønskelig at visse bestemmelser i tvisteloven skal gjelde for klageorganene, bør disse bestemmelsene eksplisitt nevnes i ny lov om klageorganer for forbrukersaker.

Reglene om gjenåpning, retting og tilleggsvedtak vil være de mest aktuelle bestemmelsene å gjøre gjeldende for klageorganer for forbrukersaker, jf. tvisteloven kap. 31 og §§ 19-8 og 19-9. Departementet er imidlertid av den oppfatning at klageorganene i størst mulig grad bør regulere sin saksbehandling og prosessuelle regler etter hva som anses hensiktsmessig for det enkelte klageorgan. Departementet foreslår derfor ikke krav i loven om når partene bør kunne begjære en sak gjenåpnet, kreve retting eller et tilleggsvedtak. Departementet oppfordrer likevel klageorganene til å regulere disse forhold i sine vedtekter.

Se forslag til ny lov § 11 annet ledd.

11 Særlige krav til klageorganer organisert som nemnd

11.1 Krav til nemnders organisering

11.1.1 Krav om sekretariat

11.1.1.1 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.

11.1.1.2 Departementets forslag i høringsnotatet og høringsinstansenes syn

Departementet var i høringsnotatet av 08.10.2014 enig i utvalgets forslag om at en nemnd, for å bli godkjent, skal ha et sekretariat som utfører saksforberedelse for nemnda.

Departementet delte utvalgets oppfatning om at en del tvister kan løses gjennom veiledning og gjennom bistand til minnelig løsning, særlig for å avklare gjeldende rett og rydde opp i misforståelser som har bidratt til at en tvist har oppstått. Sekretariatet har en spisskompetanse, og vil være best egnet til å veilede og bidra til løsning innenfor saker på sitt fagfelt. Dette vil være viktig for å raskt kunne løse tvister mellom forbruker og næringsdrivende, og være positivt for nemndas arbeidssituasjon. Å legge disse oppgavene til sekretariatet, istedenfor for eksempel til Forbrukerrådet, vil også hindre utviklingen av forskjellig praksis hos nemnda og hos Forbrukerrådet på de

respektive saksområdene. Det vil også hindre at partene må forholde seg til ulike klagebehandlingstilbud for samme sak.

På bakgrunn av ovennevnte foreslo departementet at nemndas sekretariat, i tillegg til alminnelig saksforberedelse, skal veilede, gi bistand til å finne en løsning og gi en vurdering av saken ut fra tidligere praksis.

Departementet foreslo å gjennomføre kravet i forskrift.

Det er bred enighet blant høringsinstansene om et krav om at nemndene skal ha et sekretariat.

I sine høringsuttalelser støtter *Forbrukerrådet*, *Næringslivets Hovedorganisasjon*, *Norges Automobil-Forbund*, *Norske Inkassobyråers Forening*, *Finanstilsynet*, *Forbrukertvistutvalget*, *Kommunal- og moderniseringsdepartementet* og *Jussformidlingen i Bergen* kravet om at nemnder skal ha et sekretariat.

Forbrukerombudet støtter også forslaget, men bemerker at det bør være et felles sekretariat for alle nemnder.

Forbrukerrådet, *Forbrukertvistutvalget*, *Hovedorganisasjonen Virke* og *Næringslivets Hovedorganisasjon* er enige i departementets forslag om at nemndsekretariatene skal veilede partene og bidra til å finne en minnelig løsning. *Forbrukerrådet* bemerker at «[m]ange saker vil trolig kunne løses raskt og enkelt ved at sekretariatet tilbyr veiledning og bistand med sikte på å komme frem til en minnelig løsning.»

Norsk ReiselivsForum har innvendinger mot de foreslåtte oppgavene til nemndsekretariatene:

«Det fremgår videre at sekretariatene i nemndene både skal ha en rådgivende og meglende rolle. Disse har tidligere blitt ivaretatt av Forbrukerrådet, og summen er at næringslivet skal drifte funksjoner som tidligere har vært finansiert over offentlige budsjetter. Vi tillater oss å peke på at dette kan være problematisk.

[...] Dersom sekretariatet skal megle i tvister, vil dette føre til et meget stort ekstrabehov for ressurser. Transportklagenemnda – Fly har hittil i år mottatt ca. 1.300 saker. En meglingsplikt satt opp mot strenge krav til saksbehand-

lingstid utgjør en i realiteten umulig kombinasjon, dersom driftskostnadene ikke skal eksplodere.»

Reklamasjonsnemnda for Eiendomsmeglingstjenester peker på utfordringene knyttet til det å gi konstruktive råd eller forslag til minnelige løsninger da fremstillingen fra klageren er subjektiv.

Ingen av høringsinstansene er uenige i departementets forslag om at nemndene skal ha et sekretariat.

11.1.1.3 Departementets vurdering

Departementet opprettholder forslaget i høringsnotatet om at nemndene skal ha et sekretariat, og at sekretariatet skal utføre saksforberedelse for nemnda. Forslaget til alternativ tvisteløsningsmodell fra Forbrukerombudet er nærmere drøftet i punkt 3.

Når det gjelder sekretariatenes rådgivnings- og meklingsoppgaver, vil departementet presisere at bakgrunnen for dette forslaget er at rådgivning og meklingsanses å være arbeidsbesparende for nemndssystemet som helhet ved at færre saker antas å komme til nemnda. Forbrukerrådet uttaler i høringssvaret at hele 81 % av sakene ble avsluttet av nemndsekretariatene, mens bare 19 % ble avsluttet av nemndene. På bakgrunn av disse tallene antar departementet at mange saker allerede i dag løses etter at sekretariatene gir forbruker og næringsdrivende nærmere informasjon om reglene og hvordan disse tolkes.

En tvist vil ofte kunne oppstå fordi partene ikke har god nok kunnskap om hvordan tilsvarende tvister er løst gjennom nemndpraksis. Sekretariatet skal bidra til denne opplysningen, og gjennom slik veiledning forsøke å løse tvistene før de bringes inn til nemnda. Departementet vil presisere at sekretariatene ikke pålegges en omfattende meklingsfunksjon. Meklingen begrenser seg til å veilede partene om gjeldende rett og nemndas praksis samt videreformidle motpartens standpunkter og begrunnelse.

Utvalget uttaler at sekretariatet kan forsøke å mekle der sekretariatet «ser at forholdene ligger til rette for det», jf. NOU 2010: 11 punkt 8.3.2. Departementet er enig i dette forbeholdet fra utvalget. Der meklings blir ressurskrevende i forhold til utsiktene til å komme til en minnelig løsning, og sekretariatet antar at meklings ikke vil være ressursbesparende totalt sett, vil meklings i nemndsekretariatene ikke være egnet. Dette vil bero på en konkret vurdering av partene og forholdene for øvrig i den enkelte sak.

Departementet foreslår at kravet til sekretariat, og dets oppgave, reguleres i lov. Det foreslås videre en forskriftshjemmel som gir departementet myndighet til eventuelt å stille ytterligere krav til sekretariatene.

Se forslag til ny lov § 18.

11.1.2 Krav om styre

11.1.2.1 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. Etter utvalgets forslag skal nemndene ledes av et styre som skal ha ansvar for at nemnda og sekretariatet utfører sine oppgaver og at nemnda drives i samsvar med vedtatt budsjett. Styret har også etter forslaget ansvar for å etablere et sekretariat for nemnda, jf. utvalgets forslag til ny lov om nemndsbehandling av forbrukertvister § 10 fjerde ledd.

11.1.2.2 Departementets forslag i høringsnotatet og høringsinstansenes syn

Departementet vurderte i høringsnotatet av 08.10.2014 at et krav om å ha et styre ikke er nødvendig for å sikre en enhetlig behandling av tvister på forbrukerområdet. Departementet uttalte at det vesentlige for både forbruker og næringsdrivende er at de forstår saksgangen når de enten sender en klage inn til nemnda, eller når de blir klaget inn. Departementet vurderte at dette vil være sikret gjennom krav til etableringen av et sekretariat som skal veilede, bidra til minnelig løsning og utføre saksforberedelse for nemnda. Nemnda skal deretter behandle saken og treffe en avgjørelse. Departementet foreslo enkelte krav til sekretariatets saksforberedelser, og krav til nemndas saksbehandling og avgjørelser. Disse kravene ville etter departementets vurdering bidra til et tilstrekkelig enhetlig klagebehandlingssystem på forbrukerområdet.

Departementet uttalte at det er et viktig forbrukerpolitisk mål å beholde den lave terskelen for etableringen av avtalebaserte nemnder der bransjen og forbrukersiden ser et slikt behov. Departementet anså det derfor å være viktig at forslag til eventuelle lovkrav som skal sikre en standardisering av nemndene, ses opp mot nemndenes behov og mulighet til selv å regulere sin virksomhet på en hensiktsmessig og fleksibel måte. Etter departementets vurdering ville det

være hensiktsmessig at nemndas behov for et styre avgjøres konkret av nemndas avtalepartnere, eventuelt av det departementet som er ansvarlig for en lovpålagt nemnd. Departementet foreslo derfor ikke et krav om at nemnder skal ha et styre.

Av de høringsinstansene som har uttalt seg om spørsmålet, mener *Næringslivets Hovedorganisasjon, Norske Inkassobyråers Forening, Finanstilsynet, Jussformidlingen i Bergen, Hovedorganisasjonen Virke og Kommunal- og moderniseringsdepartementet* at det ikke skal være krav om styre i nemnder. *Næringslivets hovedorganisasjon* bemerker at

«det fortsatt må være en lav terskel for å etablere nemnder, og at et styre ikke anses nødvendig for å sikre formålet om en enhetlig behandling av tvister på forbrukerområdet. Et valg om å oppnevne styre bør kunne tas av den enkelte nemnd uten betydning for en eventuell godkjennelse av nemnden».

Forbrukerrådet og Norsk ReiselivsForum er uenige i dette og ber om at det stilles krav om et styre. Forbrukerrådet skriver i sitt hørings svar:

«Etter Forbrukerrådets oppfatning bør det også oppstilles krav om at nemnder skal ha et styre. En stor andel av de 18 klagenemndene ledes av et styre som skal påse at nemnda og sekretariatet utfører sine oppgaver i henhold til forskrift/vedtekter og som vedtar nemndas budsjett og godtgjøring.

Nemndas styre skal ha det overordnede ansvaret for nemndas virksomhet og sørge for en forsvarlig organisering av sekretariat og nemnd. Styret skal ansette leder av sekretariatet og velge nemndas leder/nestleder. Styret bidrar dermed til å sikre nøytralitet og uavhengighet og en forsvarlig saksbehandling både i sekretariat og nemnd. Styret skal også påse at virksomheten og regnskapet er under betryggende kontroll og føre tilsyn med den daglige ledelse og sekretariatets virksomhet for øvrig. Styret kan om nødvendig også fastsette retningslinjer for nemndas sekretariat.

I de lovbaserte nemndene har styret også en viktig funksjon som bindeledd mellom avtalepartene og sekretariatet. Avtalepartene er formelt sett de enkelte parter ved deres daglige leder/direktør, og det er derfor hensiktsmessig at avtalepartene utpeker en representant for parten som kan ha oppgaven som bindeledd mellom avtalepartene og sekretariatet.

Krav om styre vil etter Forbrukerrådets oppfatning også kunne bidra til at flere nemnder velger å organisere seg som «paraplynemnder» med felles sekretariat og styre etter mønster av Finansklagenemnda. Dette er en ønsket utvikling. Etter vårt syn fremstår dagens system med 18 bransjevisse nemnder som uoversiktlig for forbrukeren. En utvikling i retning av et fåtalls sektorbaserte nemnder vil bidra til å gjøre nemndstilbudet mer tilgjengelig.

Forbrukerrådet foreslår at det oppstilles krav om styre tilsvarende Utvalgets forslag til forbrukertvistlov § 10 første ledd. Det bør også presiseres at styret skal påse at det blir utarbeidet saksbehandlingsregler for nemnda og sekretariatet.»

Norges Automobil-Forbund konkluderer, under tvil, med at det bør stilles krav om et styre.

11.1.2.3 Departementets vurdering

Departementet er enige med Forbrukerrådet i at det for mange nemnder, særlig de større, vil være behov for et styre som kan være bindeledd mellom sekretariatet og avtalepartene, vedta budsjetter med mer. Derfor har også, som Forbrukerrådet påpeker, et stort flertall av nemndene et styre. Det er etter departementets oppfatning imidlertid ikke gitt at å ha et styre er hensiktsmessig i alle tilfeller. Nemndene er svært forskjellige i størrelse og omfang, og departementet er av den oppfatningen at man ikke bør stenge for etablering av nye nemnder som ikke ser behovet for å opprette et styre. Etter departementets vurdering vil nemndenes nøytralitet og uavhengighet ivaretas gjennom departementets forslag til krav til nemndenes saksbehandling og organisering. Det bemerkes at avtalepartene uansett bør føre kontroll med nemndenes og sekretariatenes nøytralitet og saksbehandling, uavhengig av om dette skjer via representanter i et styre eller ikke.

Departementet mener at det i utgangspunktet bør overlates til partene i nemndavtalen å ta stilling til om nemnd skal ha et styre. Disse er nærmest til å kjenne de konkrete behovene i den enkelte nemnd. Dersom en nemnd er opprettet i medhold av særlig lov, må eventuelt det ansvarlige departementet ta standpunkt til styrespørsmålet.

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.

11.2 Krav til nemnders sammensetning

11.2.1 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.

11.2.2 Departementets forslag i høringsnotatet og høringsinstansenes syn

Departementet vurderte i høringsnotatet av 08.10.2014 at kravene i direktivet gjelder sammensetningen av nemndmedlemmer og la til grunn at kravene var de samme som ble foreslått av utvalget.

Departementet var enig i utvalgets forslag, men ville ikke stille krav om at representasjonen fra forbrukersiden skulle oppnevnes av Forbrukerrådet. Departementet foreslo at nemndene skal bestå av like mange representanter fra næringen og fra forbrukersiden.

Forbrukerrådet har ingen innvendinger mot forslaget, men presiserer at dersom andre enn Forbrukerrådet skal oppnevne nemndmedlemmer som representerer forbrukerinteressene, må det «foretas en konkret vurdering av om den aktuelle organisasjonen er representativ nok for et bredt spekter av forbrukerinteresser på det gjeldende området».

Forbrukerombudet har et alternativt forslag til nemndsystem der de foreslår at nemndmedlemmene ikke er partsrepresentanter.

11.2.3 Departementets vurdering

Departementet opprettholder forslaget i høringsnotatet om at det stilles krav om at nemndene består av like mange representanter fra forbruker- og næringsiden.

Sammensetningen i nemndene er avgjørende for hvordan de fungerer og partenes tillit til deres arbeid. En nemnd bør derfor i størst mulig grad fremstå som nøytral, samtidig som den bør være

sammensatt av representanter for bransjen og forbrukerne. Gjennom bransjerepresentasjon tilføres nemndene nødvendig kompetanse og fagkunnskap på de saksområder som faller inn under nemndenes saksområder. Samtidig bør også nemndene ha representanter som representerer forbrukerne for å bidra til balanse og bredde i sammensetningen. Det er vanlig at en nemnd har like mange representanter fra næringen som fra Forbrukerrådets side.

Departementet er enig med Forbrukerrådet i at dersom andre organisasjoner enn Forbrukerrådet skal oppnevne nemndmedlemmer som representerer forbrukerinteressen, må det foretas en konkret vurdering av om den aktuelle organisasjonen er tilstrekkelig representativ. Etter departementets vurdering er dette ivare tatt gjennom forslaget.

Departementet ønsker å presisere at selv om nemndmedlemmene skal ha særlig innsikt i henholdsvis næringslivs- og forbrukerinteresser, innebærer ikke dette at nemndmedlemmene skal være representanter for partene i saken. Nemndmedlemmene omfattes av kravene til upartiskhet, jf. punkt 9.10.

Om departementets drøftelse av Forbrukerombudets forslag til alternativt nemndsystem, se punkt 3.

Departementet foreslår at kravet følger av loven, og at kravet knyttes opp mot nemndenes beslutningsdyktighet. For at nemnder skal kunne treffe en avgjørelse, må de altså bestå av like mange medlemmer fra næringsiden som fra forbrukersiden.

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

11.3 Partenes rett til å trekke seg

11.3.1 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.

11.3.2 Departementets forslag i høringsnotatet og høringsinstansenes syn

I høringsnotatet av 08.10.2014 vurderte departementet det slik at kravene i direktivet kun gjelder for meklingsorganer og nemnder som gir rådgitende uttalelser.

Departementet vurderte videre at vilkåret om at partene må være utilfredse med klagebehandlingen, i realiteten innebærer at partene kan trekke saken fra klagebehandling uten å måtte begrunne dette.

Dagens nemndsystem bygger på næringsdrivendes frivillige etterlevelse av nemndenes rådgitende uttalelser. Departementet vurderte direktivets krav slik at dersom en av partene velger å trekke seg, kan nemndene likevel fortsette behandlingen av saken. Dette ble begrunnet med at partene, etter at nemndene har gitt en rådgitende uttalelse, uansett kan velge om de ønsker å følge uttalelsen. Departementet vurderte det slik at nemndene kan velge å fortsette saksbehandlingen, for eksempel dersom den innklagde næringsdrivende har mottatt mange klager mot seg, eller dersom det gjelder en sak av prinsipiell betydning.

Ut over en lovforankring av det som allerede følger av dagens nemndspraksis, innebar departementets forslag at partene skal, i forkant av sekretariatets saksforberedelse og nemndas saksbehandling, informeres om retten til å kunne trekke seg, men at nemndene likevel kan behandle saken.

Norske Inkassobyråers Forening foreslår at det gis en tilsvarende rett til å trekke saken for meklingsorganer.

Forbrukerrådet gir følgende merknader:

«Forbrukerrådet er tilfreds med at det fremgår uttrykkelig av lovteksten at «dersom næringsparten trekker saken, kan nemnda selv avgjøre om saken likevel skal behandles».

Retten til å trekke seg gjelder kun for forbruker, og ikke for næringsdrivende, der næringsdrivende er «rettslig forpliktet til å la tvisteløsningsorganet behandle klager mot seg». Forbrukerrådet forstår begrepet slik at det omfatter de ordningene som er lovpålagt (dvs. Transportklagenemnda og Brukerklagenemnda), men også nemnder hvor deltakelse for næringsdrivende er lovpliktig, for eksempel Pakkereisenemnda. Forbrukerrådet foreslår at departementet klargjør hva som ligger i dette begrepet.»

Advokatforeningen bemerker at ordlyden i lovteksten bør presiseres for å få frem at ikke partene i fellesskap må trekke saken. Dette kan gjøres ved å bytte ut «partene» med «hver av partene».

Kommunal- og moderniseringsdepartementet uttaler at bestemmelsen er vanskelig å forstå.

11.3.3 Departementets vurdering

Departementet opprettholder forslaget i høringsnotatet om at hver av partene på ethvert tidspunkt i klagebehandlingen i en nemnd skal ha mulighet til å trekke saken. Departementet har etter en ny vurdering kommet frem til at kravet kun skal gjelde for nemnder som avgir rådgitende uttalelser. Det følger etter departementets vurdering implisitt av meklingsprosessen at dersom en av partene ikke bidrar, vil det ikke være mulig å fortsette meklingen. Det er derfor ikke nødvendig med en lovregulering av dette. Retten til å trekke saken gjelder ikke i nemnder som treffer bindende vedtak.

Retten til å trekke saken gjelder kun for forbruker, og ikke for den næringsdrivende, dersom det etter norsk rett er obligatorisk for næringsdrivende å delta i klagebehandlingen. Klageorganene skal informere partene om denne retten før klagebehandlingen begynner.

Den foreslåtte formuleringen i loven «rettslig forpliktet til å delta i nemndsbehandlingen» omfatter de tilfeller der den næringsdrivende er forpliktet i henhold til norsk rett til å la en nemnd behandle klagen. Dette gjelder uavhengig av om denne forpliktelsen er nedfelt i lov, forskrift eller avtale, eller må innfortolkes i disse rettsgrunnlagene. Departementet antar at de fleste næringsdrivende som er tilknyttet en nemnd vil ha en slik forpliktelse. Dette vil likevel bero på en tolkning av den enkelte bestemmelsen.

Departementet endrer ordlyden ved å fjerne at klageorganet likevel kan behandle saken selv om den næringsdrivende har trukket den. Begrunnelsen er at departementet anser at unntaket fra når en næringsdrivende kan trekke saken, er tilstrekkelig til å regulere dette forholdet. Departementet vil likevel komme tilbake til dette punktet dersom det blir behov for det.

På bakgrunn av innspill fra Advokatforeningen og Kommunal- og moderniseringsdepartementet foreslår departementet å gi bestemmelsen en ny ordlyd.

Se forslag til ny lov § 19.

11.4 Saksbehandling i nemndene

11.4.1 Skriftlighet og partenes møterett

11.4.1.1 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.

11.4.1.2 Departementets forslag i høringsnotatet og høringsinstansenes syn

Departementet foreslo i høringsnotatet av 08.10.2014 at utvalgets forslag om krav til skriftlighet ble gjennomført og at partene ikke har møterett med mindre nemndene åpner særskilt for dette i vedtektene.

Advokatforeningen har følgende bemerkninger:

«[Det er] usikkert om skriftlig saksbehandling i nemnd vil tilfredsstille kravene til kontradiksjon i sivile saker. Advokatforeningen mener imidlertid at kravene til kontradiksjon i saksforberedelsen er tilfredsstillende, og er positive til de foreslåtte kravene om rett til innsyn og uttalelse.

Advokatforeningen støtter forslaget om at nemndene selv kan avgjøre at behandlingen ikke skal skje for lukkede dører og at partene har rett til å møte. I enkelte tilfeller kan det være nødvendig med muntlig behandling, og det er derfor viktig at hensynet til kontradiksjon blir ivaretatt ved at muntlig behandling er et alternativ i de tilfellene hvor et slikt behov foreligger.»

11.4.1.3 Departementets vurdering

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

Det vil være u hensiktsmessig om en nemnd tilbyr muntlig forhandling. En muntlig forhandling vil ikke stå i forhold til et forsvarlig kostnadsnivå for nemndsløsning av forbrukertvister. Det

vil i tillegg favorisere parter som har kort vei til nemndas lokaler. Saker som ikke kan løses ved skriftlig behandling, bør derfor som hovedregel overlates til de alminnelige domstolene, herunder forliksrådet. Mange saker vil imidlertid kunne klargjøres for skriftlig nemndsbehandling gjennom at partene gis mulighet til å kommentere klage og tilsva r. På samme måte vil uklarheter som det eventuelt kunne vært behov for å utdype gjennom en muntlig forhandling, avklares under saksforberedelsen.

Forslaget om at saken skal behandles for lukkede dører, utelukker ikke at møter avholdes via telefon- eller videokonferanse.

Departementet vurderer videre at kontradiksjonsprinsippet ivaretas ved nemndsekretariatenes saksforberedelser, jf. punkt 10.2 om utveksling av dokumenter og punkt 10.7 om kontradiksjon.

Departementet opprettholder ikke forslaget i høringsnotatet om å lovfeste at partene ikke skal ha møterett. Dette bør være opp til nemndene selv å avgjøre.

Se forslag til ny lov § 20 første ledd.

11.4.2 Nemnders beslutningsgrunnlag

11.4.2.1 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.

11.4.2.2 Departementets forslag i høringsnotatet og høringsinstansenes syn

Departementet foreslo i høringsnotatet av 08.10.2014 at utvalgets forslag ble gjennomført i forskrift og bemerket at dette må ses opp mot kontradiksjonskravet i saksforberedelsen.

Ingen av høringsinstansene har hatt merknader til forslaget.

11.4.2.3 Departementets vurdering

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

under saksforberedelsen. Dersom motparten ikke har kommet med uttalelse i en sak, kan nemnda avgjøre saken på grunnlag av saksfremstillingen i klagen. Departementet foreslår at kravet reguleres i loven, og ikke i forskrift.

Se forslag til ny lov § 20 annet ledd.

11.4.3 Nemnders beslutningsdyktighet og begrunnelse for avgjørelse

11.4.3.1 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.

11.4.3.2 Departementets forslag i høringsnotatet og høringsinstansenes syn

Departementet foreslo i høringsnotatet av 08.10.2014 at utvalgets forslag ble gjennomført i forskrift.

Norsk ReiselivsForum uttaler at formuleringen kan leses slik at dissenterende nemndmedlemmer skal navngis. Dette mener de er uheldig og kan virke mot sin hensikt. Etter deres vurdering må det være nok å angi partstilhørigheten.

11.4.3.3 Departementets vurdering

Departementet opprettholder forslaget i høringsnotatet om at nemndene skal ha minst tre medlemmer, inkludert nemndleder, til stede under klagebehandlingen for å være beslutningsdyktig. Kravet må ses i sammenheng med kravet om at nemndene skal bestå av like mange representanter fra nærings- og forbrukersiden når de treffer avgjørelser, jf. punkt 11.2.

Kravet vil gi god balanse mellom de ulike interessegruppene i nemndene ved én representant for bransjen, én fra forbrukersiden og én nøytral leder. Dersom nemndene bare består av tre

medlemmer og ett medlem melder forfall til møtet, må nemndene settes med et varamedlem eller møtet må avlyses.

Kravet til at nemndene skal ha minst tre medlemmer «til stede», krever ikke at de er fysisk til stede. Kravet utelukker dermed ikke telefonmøter eller videokonferanser.

Departementet opprettholder også forslaget i høringsnotatet om at nemndenes vedtak skal treffes med alminnelig flertall. Ved stemmelikhet skal nemndenes ledere ha dobbeltstemme.

Departementet opprettholder også forslaget i høringsnotatet om at nemndenes avgjørelser, og mindretallets syn ved dissens, skal være begrunnet. Departementet foreslår imidlertid 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.

11.5 Delegering av avgjørelses- og avvisningsmyndighet

11.5.1 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.

11.5.2 Departementets forslag i høringsnotatet og høringsinstansenes syn

Departementet foreslo i høringsnotatet av 08.10.2014 at nemndsekretariatene skal kunne gis kompetanse til å avvise tvister og treffe realitetsavgjørelser i saker der det foreligger en fast nemndspraksis eller et vedtak av prinsipiell betydning i tilsvarende sak. Departementet foreslo i høringsnotatet at avgjørelser fattet av et sekretariat skal kunne påklages til nemnda. Nemndene skulle etter forslaget i høringsnotatet

informere partene om klageadgangen i nemnd-avgjørelsen.

Departementet foreslo også i høringsnotatet at nemndledere og nestledere skulle kunne treffe realitetsavgjørelser i samme utstrekning som sekretariatene.

Forbrukerombudet støtter forslaget om at sekretariatet skal kunne treffe realitetsavgjørelser i visse typer saker. *Forbrukerrådet* bemerker følgende:

«[Det er] viktig at nemndas sekretariat presiserer skriftlig i avgjørelsen/oversendelsesbrevet at vurderingen er sekretariatets vurdering og samtidig informerer klager om at saken kan bringes inn for nemnda dersom klager er uenig i sekretariatets vurdering. Mange forbrukere er etter Forbrukerrådets erfaring ikke klar over at de kan påklage sekretariatets avgjørelse. Forbrukerrådet foreslår at det oppstilles et krav i § 14 annet ledd om at sekretariatet skal informere partene om at avgjørelsen kan påklages til nemnda.»

Forbrukertvistnemnda ber om at det vurderes om ordet «vedtaksmyndighet» er treffende for nemnder som ikke treffer bindende vedtak, men som avgir rådgivende uttalelser.

Forbrukertvistutvalget, *Forbrukerrådet* og *Brukerklagenemnda* er positive til at klageorganet skal kunne organisere avvisningsprosedyren etter egen vurdering.

Brukerklagenemnda legger til grunn at delegering av kompetanse fra nemnda til sekretariat må fastsettes i vedtekter, eventuelt i lov hvis nemnda er opprettet i medhold av lov.

Finansklagenemnda uttaler at bevisvurderinger, forståelse av faktum mv., tilsier at nemnda bør ha selvstendig adgang til å avvise en sak. De uttaler videre at det bør vurderes en lovbestemmelse som regulerer muligheten til å gi nemndleder fullmakt til å ta stilling til avvisning, uten full nemndsbehandling.

11.5.3 Departementets vurdering

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

Departementet ser fordeler ved at dagens praksis i størst mulig grad videreføres, og at saksbehandlingsreglene gir tilstrekkelig fleksibilitet til å kunne vurdere hva som er en hensiktsmessig løsning for det enkelte klageorgan. Det er viktig for nemndenes arbeidsbelastning og effektivitet at

sekretariatene får selvstendig kompetanse i slike saker.

Departementet er enig med Forbrukerrådet i at det er viktig at forbrukeren mottar informasjon om muligheten til å påklage når sekretariatet treffer en realitetsavgjørelse, og ikke bare når sekretariatet treffer en avgjørelse om avvisning.

Departementet er enig med Forbrukertvistutvalget om at det er mer dekkende å bruke ordet «avgjørelsesmyndighet» når det gjelder delegering av kompetanse til sekretariatene.

Departementet er også enig med Finansklagenemnda i at nemndledere skal kunne gis fullmakt til å ta stilling til avvisning.

Departementet anser det som hensiktsmessig at muligheten for lederne og sekretariatene til å kunne treffe avvisnings- og realitetsavgjørelser, reguleres likt i en felles bestemmelse.

Nemndene kan etter forslaget beslutte at ledere eller sekretariatene kan treffe realitetsavgjørelse og/eller avgjørelser om å avvise saker. Bestemmelsen regulerer ikke hvilken form beslutningen skal ha, men det vil fremgå av forskriftskravene til nemndenes vedtekter at en slik delegering må vedtektsfestes, jf. forskriftshjemmelen i § 5 annet ledd.

Etter forslaget skal partene kunne klage til nemndene på slike avgjørelser truffet av en nemndleder eller sekretariatet. Departementet foreslår at partene skal informeres om klageretten.

Nemndene kan fastsette i vedtektene en frist for nemndenes behandling av klage på avgjørelse tatt av en leder eller sekretariatet. Det presiseres at nemndenes behandling av slike klager må tilfredsstillende kravene til rask og effektiv klagebehandling, jf. direktivets formålsbestemmelse i artikkel 1.

Bestemmelsens ordlyd inkluderer ikke lenger nestledere i nemndene. Dette skal likevel ikke medføre noen realitetsforskjell i forhold til departementets forslag i høringsnotatet. Begrepet «leder» er ment å inkludere nestleder. Videre vil større nemnder kunne ha flere ledere som kan gis denne kompetansen.

Se forslag til ny lov § 22.

11.6 Rettskraftige vedtak

11.6.1 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. Klagen skal i så fall forkynnes for motparten som gis adgang til å uttale seg innen en rimelig frist, jf. § 16 første ledd, jf. § 5 første ledd. Vedtaket skal forkynnes for partene som samtidig gjøres kjent med vedtakets virkning og adgangen til å bringe saken inn for tingretten, jf. § 16 første ledd, jf. § 7 fjerde ledd. Videre kan vedtak som avgjør sakens realitet, overprøves ved søksmål for tingretten etter reglene i tvisteloven kapittel 9 og 10, jf. § 16, jf. § 8. Etter utvalgets forslag skal fristen for å inngi stevning være én måned etter at vedtaket er forkynt for parten. Det kan gis oppfriskning for oversittelse av fristen etter tvisteloven kapittel 16. Etter § 8 annet ledd skal vedtak som ikke blir brakt inn for tingretten, få virkning som en rettskraftig dom, og kan fullbyrdes etter reglene for dommer. Utvalget foreslo videre at reglene om gjenåpning i tvisteloven kapittel 31 skulle gjelde tilsvarende så langt de passer, jf. § 8 tredje ledd.

11.6.2 Departementets forslag i høringsnotatet og høringsinstansenes syn

Departementet fulgte i høringsnotatet av 08.10.2014 ikke opp utvalgets forslag om at nemndene kan regulere i vedtektene om de skal treffe rettskraftige vedtak. Departementet vurderte at det vil være hensiktsmessig å se an hvilken virkning det nye regelverket vil få for nemndenes utvikling, og etterlevelsen av nemndenes rådgivende uttalelser, før det på et senere tidspunkt kan vurderes om det er nødvendig å gjennomføre en lovhjemmel for rettskraftige vedtak. Etter hva departementet er kjent med, er etterlevelsen av nemndenes rådgivende uttalelser jevnt over høy i dag.

Der hvor det er aktuelt, kan en nemnds adgang til å avsi rettskraftige vedtak eventuelt reguleres gjennom spesiallovgivningen. Det vises til Samferdselsdepartementets alminnelige høring i perioden 30.05.2014 – 01.09.2014 om endringer i vegtrafikkloven for etablering av en ny parkeringsklageordning, hvor det foreslås at nemnda skal kunne treffe rettskraftige avgjørelser.

Advokatforeningen uttaler at:

«[Det bør] gis retningslinjer for om nemnda skal avsi rådgivende uttalelser eller treffe bindende vedtak. Uklarhet om nemnda skal avsi rådgivende uttalelser eller bindende vedtak skaper manglende rettssikkerhet og forutberegnelighet. Slik det fremgår av høringsnotatet ønsker departementet at dette skal vurderes løpende sammen med nemndas utvikling og om uttalelsene etterleves av bransjen. Advokatforeningen mener at denne uklarheten kan skape ringvirkninger på andre områder i loven, og det bør derfor klarlegges hvilken kompetanse nemnda skal ha. Av hensyn til rettssikkerheten fremstår det som klart at forbrukeren og en næringsdrivende må vite hvilken kompetanse nemnda har, før det tas et valg om å klage inn tvisten.»

Forbrukerombudet foreslår et alternativt nemndsystem, «Forbrukerklagenemnda», der vedtak fra denne nemnda har retts- og tvangskraft.

Forbrukerrådet ønsker at det innføres retts- og tvangskraftvirkninger tilsvarende utvalgets forslag i NOU 2010: 11.

11.6.3 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.

Ingen av nemndene som har mottatt forslaget på høring har foreslått at det skal gis en generell hjemmel for nemnder til å avsi bindende vedtak. Som nevnt i høringsnotatet er departementets oppfatning at nemndsavgjørelsene stort sett etterleves til tross for at det er frivillig. Dette kan ha sammenheng med at det er seriøse aktører som er parter i nemndavtalene, og at internjustisen i bransjeorganisasjonene sikrer at nemndenes avgjørelser respekteres. Der det vurderes å være et behov for bindende avgjørelser, kan dette innføres i spesiallovgivningen, slik som eksempelvis er tilfellet for Forbrukertvistutvalget og er foreslått for Parkeringsklagenemnda.

Departementet mener derfor at det ikke er behov for å regulere nemndsvedtakenes bindende virkning. Departementet ser heller ikke behovet for å gi retningslinjer for om nemndene skal kunne avsi bindende avgjørelser eller ikke. Dette må vurderes konkret for den enkelte nemnd.

12 Andre bestemmelser

12.1 Informasjon på klageorganers nettside

12.1.1 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, om:

- Sine kontaktopplysninger, herunder post-adresse og e-postadresse (bokstav a),
- At klageorganene er oppført på en liste i samsvar med artikkel 20 nr. 2 (bokstav b),
- Hvilke fysiske personer som har ansvar for klagebehandlingen, på hvilken måte de er utnevnt, og for hvor lang tid (bokstav c),
- Sakkunnskap, upartiskhet og uavhengighet hos de fysiske personene med ansvar for klagebehandlingen, dersom de er ansatt av eller mottar vederlag utelukkende fra den næringsdrivende (bokstav d),
- Sitt medlemskap i nettverk av klageorganer som letter løsningen av tverrnasjonale tvister, dersom det er relevant (bokstav e),
- Hvilke typer tvister klageorganet har kompetanse til å behandle, herunder en eventuell terskler (bokstav f),
- Hvilke saksbehandlingsregler som gjelder for løsningen av en tvist, og med hvilke begrunnelser klageorganet kan avstå å behandle en bestemt tvist i samsvar med artikkel 5 nr. 4 (avvisningsgrunner) (bokstav g),
- De språk som klager kan inngis til klageorganet på, og som klagebehandlingen gjennomføres på (bokstav h),
- Hvilke typer regler klageorganet kan bruke som grunnlag for tvisteløsningen (for eksempel lovbestemmelser, rimelighetsvurderinger, atferdsregler) (bokstav i),
- Eventuelle forhåndskrav som partene må oppfylle før det kan innledes en klagebehandling, herunder kravet om at forbrukeren må forsøke å løse saken direkte med den næringsdrivende (bokstav j),
- Hvorvidt partene kan trekke seg fra klagebehandlingen (bokstav k),

- Hvilke eventuelle kostnader partene må dekke, herunder reglene for fordeling av kostnader ved slutten av klagebehandlingen, (bokstav l),
- Gjennomsnittlig varighet for klagebehandlingen (bokstav m),
- Rettsvirkningen av resultatet av klagebehandlingen, herunder eventuelt sanksjonene ved manglende etterlevelse av en beslutning som er bindende for partene (bokstav n),
- Avgjørelsens tvangskraft, dersom det er relevant (bokstav o).

Ifølge direktivet skal klageorganene også offentliggjøre på sine nettsider de årlige virksomhetsrapporter, og informasjon om klagebehandlingen, jf. artikkel 7 nr. 2 og artikkel 5 nr. 2 bokstav a. Se punkt 9.14 om krav til årsrapport. Klageorganene skal også gjøre listen over innmeldte klageorganer offentlig tilgjengelig på sine nettsider ved hjelp av en lenke til EU-kommisjonens nettsted, jf. direktivets artikkel 15 nr. 1.

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.

12.1.2 Departementets forslag i høringsnotatet og høringsinstansenes syn

Departementet foreslo i høringsnotatet av 08.10.2014 en hjemmel i loven som gir departementet myndighet til å spesifisere direktivets opplysningskrav i forskrift.

Ingen av høringsinstansene har hatt merknader til forslaget.

12.1.3 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.

12.2 Litispendensvirkning og avbrytelse av foreldelsesfristen

12.2.1 Gjeldende rett

12.2.1.1 *Litispendensvirkning og avbrytelse av foreldelsesfristen når en tvist bringes inn til en nemnd*

Med litispendensvirkning menes at tvisten ikke kan bringes inn for de alminnelige domstolene så lenge den er til behandling i et annet klageorgan. Tvistelovens regulering av litispendens i § 18-1 gjelder saksanlegg for domstolene. Dersom behandling av tvister i nemnder skal ha litispendensvirkning, må dette reguleres i spesiallovgivningen for de enkelte nemnder. Hvis det er gitt slike bestemmelser, framgår det av tvisteloven at søksmål kan anlegges hvis ikke nemnda har avgjort saken innen seks måneder, jf. tvisteloven § 18-2 (3).

En rekke lover og forskrifter har bestemmelser om at en part ikke kan bringe en sak inn for domstolene når den samtidig behandles av en nemnd. Slike regler er innført for Elklagenemnda, jf. forbrukerkjøpsloven § 61 a, for Finansklagenemnda, jf. finansavtaleloven § 4 fjerde ledd og forsikringsavtaleloven § 20-1 første ledd annet punktum, for Eiendomsmeglingsnemnda, jf. eiendomsmeglingsloven § 8-8 fjerde ledd, for Brukerklagenemnda, jf. ekomforskriften § 10-1 femte ledd og for Transportklagenemnda, jf. forskrift om klagenemnd for fly- og jernbanepassasjerer § 1-11, jf. luftfartsloven § 10-47 og jernbaneloven § 7c femte ledd. I bustadoppføringslova § 64 tredje ledd annet punktum følger det at så lenge tvisten er til behandling i Boligtvistnemnda, kan ikke «entreprenøren» reise søksmål om samme tvist. Mens de fleste reguleringene stenger adgangen til å bringe saken inn for domstolene for begge parter, avskjærer bustadoppføringslova kun entreprenøren fra å ta saken til rettsapparatet, og ikke forbrukeren.

Avbrytelse av foreldelsesfristen reguleres av lov om foreldelse av fordringer (foreldelsesloven). Etter foreldelsesloven § 16 nr. 2 bokstav a avbrytes foreldelsesfristen dersom en tvist om krav bringes inn for en klage- eller reklamasjonsnemnd som er opprettet av skyldneren eller en bransjeorganisasjon han er tilsluttet. Ifølge kommentarutgaven til foreldelsesloven, omfatter dette for eksempel Boligtvistnemnda, Brukerklagenemnda og Elklagenemnda (Røed 2010: 556). Også saker som bringes inn for en nemnd mot en næringsdrivende som ikke er medlem av en bransjenemnd, kan i visse tilfeller avbryte foreldelses-

fristen, jf. foreldelsesloven § 16 nr. 2 bokstav a annet punktum. Fristen avbrytes dersom vedtektenes for nemnda er offentlig godkjent etter særskilt lovbestemmelse eller hvis skyldneren godtar at tvist om kravet bringes inn for en opprettet klage- eller reklamasjonsnemnd. Dette innebærer at foreldelsesfristen avbrytes når en sak bringes inn til en nemnd som er godkjent etter lov om klageorganer for forbrukersaker. Dette gjelder både der forbruker klager en organisert eller en uorganisert næringsdrivende inn til en bransjenemnd (dette forutsetter at nemnda behandler tvister mot en uorganisert).

12.2.1.2 *Litispendensvirkning og avbrytelse av foreldelsesfristen når en tvist bringes inn til et meklingsorgan*

I dag finnes det ikke regler om litispendensvirkning for saker som behandles i et meklingsorgan. Partene kan bringe saken inn for de alminnelige domstolene selv om den er til meklingsorgan.

Foreldelseslovens bestemmelser omfatter ikke meklingsorganer som ikke har myndighet til å treffe en avgjørelse.

12.2.1.3 *Særskilt om avbrytelse av foreldelsesfristen for saker som bringes inn for meklingsorgan i Forbrukerrådet*

Saker som bringes inn til Forbrukerrådet, utløser litispendensvirkning når saken klages inn til Forbrukerrådet, jf. lov om behandling av forbrukertvister (forbrukertvistloven) § 15 første ledd, jf. § 4 første ledd.

Etter foreldelsesloven § 16 nr. 1 avbrytes foreldelsesfristen når tvist om krav bringes inn til avgjørelse ved et «forvaltningsorgan» som har «særskilt myndighet» til å avgjøre slik tvist. Forbrukertvistutvalget er et forvaltningsorgan med særskilt myndighet til å avgjøre en slik tvist. Dersom saken blir forberedt av et annet organ, er det tilstrekkelig at kravet er brakt inn til dette organet. Ettersom Forbrukerrådet ifølge forbrukertvistloven § 4 er et saksforberedende organ for Forbrukertvistutvalget, vil fristen dermed avbrytes når saken bringes inn til Forbrukerrådet.

12.2.2 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 litispensvirkning og at foreldelsesfristen for kravet avbrytes, jf. NOU 2010: 11 punkt 8.3.3. Utvalget foreslo endringer i foreldelsesloven for å hjemle fristavbrytelse for tvister som bringes inn for Forbrukertvistutvalget, en klagenemnd som er godkjent etter forbrukertvistloven eller tvister om krav som skyldneren godtar blir brakt inn for en klage- eller reklamasjonsnemnd. Utvalget drøftet verken litispensvirkning eller avbrytelse av foreldelsesfristen når en tvist bringes inn for et meklingsorgan.

12.2.3 Departementets forslag i høringsnotatene av 08.10.2014 og 15.01.2015 og høringsinstansenes syn

12.2.3.1 Litispensvirkning og avbrytelse av foreldelsesfristen for tvister som bringes inn til en nemnd

Departementet foreslo ikke en ny bestemmelse om avbrytelse av foreldelsesfristen for tvister som innbringes til nemnd. Gjeldende rett ble ansett å regulere dette forholdet, jf. foreldelsesloven § 16.

Departementet foreslo at utvalgets forslag om litispensvirkning ble gjennomført for saker som bringes inn til en nemnd. Dersom en tvist ble brakt inn for en nemnd, skulle ikke saken kunne bringes inn for domstolene mens saken var til behandling i nemnda. Departementet foreslo at dette ble regulert i ny lov om klageorganer for forbrukersaker. Departementet stilte også spørsmål ved om litispensvirkningsbestemmelsene i spesiallovgivningen bør opprettholdes eller oppheves.

Jussformidlingen i Bergen, Finanstilsynet, Advokatforeningen, Hovedorganisasjonen Virke, Norske Inkassobyråers Forening, Norges Automobil-Forbund, Domstolsadministrasjonen, Næringslivets Hovedorganisasjon, Forbrukerrådet, Forbrukerombudet, Forbrukertvistutvalget og Justis- og beredskapsdepartementet er positive til departementets forslag om litispensvirkning og avbrytelse av foreldelsesfristen for saker som bringes inn til nemnd. Forbrukertvistutvalget uttaler også at gjeldende lov om behandling forbrukertvister § 15 annet ledd har en bestemmelse om virkningen av at søksmål reises først ved de alminnelige domstoler. Det bør vurderes om lov om klage-

organer for forbrukersaker bør ha en tilsvarende bestemmelse.

Jussformidlingen i Bergen vil ha klarere regler i loven om litispensvirkning.

Norske Inkassobyråers Forening mener det bør vurderes om litispensvirkningen skal tidsbegrenses for å muliggjøre rettslig pågang i saker hvor behandlingen i nemnden tar for lang tid.

Norges Automobil-Forbund har forståelse for forslaget om å opprettholde litispensreguleringen i spesiallovgivningen. *Brukerklagenemnda for elektronisk kommunikasjon* fremhever at en part ikke kan bringe en tvist inn for de alminnelige domstoler så lenge tvisten er til behandling i Brukerklagenemnda, jf. ekomforskriften § 11-5 annet ledd. Nemnda mener at bestemmelsen bør videreføres, men støtter forslaget om å oppheve reguleringen i spesiallovgivningen. *Forbrukertvistutvalget* støtter forslaget om overføring av sentrale felles regler til ny lov om klageorganer for forbrukersaker. Dette omfatter også reglene om forholdet til de alminnelige domstolene.

Advokatforeningen mener det bør inntas en egen bestemmelse om foreldelsesfristen i ny lov om klageorganer for forbrukersaker, slik som for litispensvirkningene, eventuelt en henvisning til foreldelsesloven § 16 nr. 2 bokstav a.

Finansklagenemnda legger til grunn at en pågående nemndsbehandling ikke vil være til hinder for tvangsfullbyrdelse etter tvangsfullbyrdesloven eller midlertidig sikring etter tvisteloven. Forutsetningen er at vilkårene for tvangsfullbyrdelse/midlertidig sikring er oppfylt. Dette er også lovfestet i finansavtaleloven § 4 fjerde ledd annet punktum. Finansklagenemnda ber om at dette presiseres enten i loven eller i særmerknadene til bestemmelsen.

12.2.3.2 Litispensvirkning og avbrytelse av foreldelsesfristen for tvister som bringes inn til et meklingsorgan, inkludert Forbrukerrådet

Departementet foreslo ikke å innføre litispensvirkning eller avbrytelse av foreldelsesfristen for saker som bringes til et meklingsorgan. Departementet ba særskilt om høringsinstansenes syn når det gjelder saker som bringes inn til Forbrukerrådet, både der saken faller innenfor og utenfor Forbrukertvistutvalgets virkeområde.

Finanstilsynet, Hovedorganisasjonen Virke, Domstolsadministrasjonen, Næringslivets Hovedorganisasjon, Forbrukertvistutvalget og Justis- og beredskapsdepartementet støtter forslaget om ikke å innføre litispensvirkning og avbrytelse av

foreldelsesfristen for tvister som bringes inn til et meklingsorgan. Domstolsadministrasjonen peker på at det er en prinsipiell forskjell mellom nemnder og meklingsorganer. Justis- og beredskapsdepartementet uttaler at i en meklingssituasjon, hvor partene i stor grad har påvirkning på innholdet og utfallet av saken, kan fraværet av litispendens og fristavbrytelse virke som et positivt incitament for partene til å sikre fremdrift i saken.

Advokatforeningen, Norges Automobil-Forbund og Forbrukerombudet mener behandling i meklingsorgan også bør ha litispendensvirkning og avbrytelse av foreldelsesfristen. Advokatforeningen uttaler at samme hensyn gjør seg gjeldende for litispendensvirkning for både nemnd og meklingsorgan. Siden litispendensvirkning og avbrytelse av foreldelsesfristen skal ses i sammenheng, bør det også være fristavbrytelse i meklingsorgan.

Jussformidlingen i Bergen, Finanstilsynet, Domstolsadministrasjonen, Forbrukertvistutvalget, Forbrukerrådet og Forbruker Europa uttaler seg særskilt om Forbrukerrådet. Jussformidlingen, Finanstilsynet, Domstolsadministrasjonen og Forbrukertvistutvalget mener at man ikke bør innføre litispendensvirkning og avbrytelse av foreldelsesfristen for tvister som innbringes til Forbrukerrådet, mens Forbrukerrådet og Forbruker Europa mener at behandling i Forbrukerrådet også bør utløse litispendensvirkning og avbrytelse av foreldelsesfrist.

12.2.4 Departementets vurdering

12.2.4.1 *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.

Bakgrunnen for forslaget er å unngå at den samme tvisten behandles av flere organer på samme tid, med risiko for motstridende utfall. Partene skal heller ikke kunne «shoppe» rundt etter en foretrukket løsning. Hensynet til samfunnets og motpartens omkostninger og ulempe tilsier at saker som bringes inn til nemnd bør ha litispendensvirkning.

Departementet foreslår å oppheve bestemmelsene om litispendensvirkning i de lovene som

regulerer særnemnder, 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. Dette gjelder bustadoppføringslova § 64 tredje ledd annet punktum som fastsetter at så lenge tvisten er til behandling i nemnd, kan ikke «entreprenøren» reise søksmål om samme tvist. Det samme gjelder pakkereiseloven § 10-3 som bestemmer at så lenge en tvist er til behandling i nemnda, kan ikke «arrangør eller formidler» bringe den inn for de alminnelige domstoler. Også ekomforskriften § 11-5 annet ledd skiller seg fra foreslått bestemmelse om litispendensvirkning i ny lov om klageorganer for forbrukersaker. Bestemmelsen i ekomforskriften er ikke avgrenset til å gjelde saker mellom næringsdrivende og forbrukere.

Departementet foreslår heller ingen endringer i spesiallovgivningen for klageorganer som ikke skal godkjennes etter ny lov om klageorganer for forbrukersaker, men som skal innmeldes som å oppfylle direktivets minstekrav. Dette gjelder eksempelvis reguleringen av litispendensvirkning for saker som bringes inn til Transportklagenemnda. Bakgrunnen for dette er at Transportklagenemndas organisering og saksbehandling mv. vil bli regulert uttømmende av forskriften for Transportklagenemnda, jf. punkt 8.2.

Departementet opprettholder forslaget i høringsnotatet om å videreføre gjeldende rett når det gjelder foreldelsesfristen. Fristen avbrytes når en sak bringes inn til en nemnd. Dersom partene ikke kan ta tvisten til domstolene når den er til behandling i en nemnd, bør det sikres at foreldelsesfristen ikke løper ut. Avbrytelse av foreldelsesfristen kan sikre at en lang behandlingstid i nemnda ikke går utover partene som må avvente nemndas avgjørelse før de eventuelt kan bringe saken til domstolen. Fristen avbrytes ved at saken bringes inn til en nemnd, uavhengig av om næringsdrivende er organisert i nemnda eller ikke.

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. Disse regulerer hvordan stanse en sak ved kjennelse, virkning av stansing, og heving av stanset sak.

Departementet foreslår ingen endringer i tvistelovens regulering av litispendens. Det vil si at tvisteloven § 18-2(3) som slår fast at søksmål likevel kan anlegges hvis nemnda ikke har avgjort saken innen seks måneder uten at dette kan bebreides sakførereren, videreføres.

Reglene om litispendensvirkning vil ikke ha virkning for om vilkårene for tvangsfullbyrdelse eller midlertidig sikring er oppfylt.

Se forslag til ny lov § 26 første og annet ledd.

12.2.4.2 *Litispendensvirkning og avbrytelse av foreldelsesfristen for tvister som bringes inn til et meklingsorgan*

Spørsmålet om saker som bringes inn til et meklingsorgan skal ha litispendensvirkning eller avbryte foreldelsesfristen, vil bli behandlet i Prop. L om ny lov om Forbrukerklageutvalget. Gjeldende rett vil dermed bli videreført inntil eventuelle endringer foreslås i Prop. L om ny lov om Forbrukerklageutvalget. Etter gjeldende rett inntreng ingen litispendensvirkning eller avbrytelse av foreldelsesfristen når en sak bringes inn til et meklingsorgan, jf. punkt 12.2.1.2.

12.2.4.3 *Særlig om litispendensvirkning og avbrytelse av foreldelsesfristen for tvister som bringes inn for mekling ved Forbrukerrådet*

Dette spørsmålet behandles i høringsnotatet og Prop. L om ny lov Forbrukerklageutvalget. Gjeldende rett vil dermed videreføres inntil eventuelle endringer foreslås i Prop. L om ny lov om Forbrukerklageutvalget. Etter gjeldende rett inntreng litispendensvirkning og avbrytelse av foreldelsesfristen når en sak som faller inn under Forbrukertvistutvalgets virkeområde, bringes inn til Forbrukerrådet for mekling, jf. punkt 12.2.1.2. Dette gjelder altså ikke for saker som faller utenfor Forbrukertvistutvalgets virkeområde. Om Forbrukerrådets virkeområde, se punkt 7.

12.3 Adgangen til å bringe en sak direkte til tingretten

12.3.1 Gjeldende rett

Adgangen til å bringe saken direkte til tingretten, uten behandling i forliksrådet, reguleres i spesial-

lovgivningen for de enkelte nemndene. Ifølge spesiallovgivningen kan partene reise søksmål direkte for tingretten dersom nemnda har realitetsbehandlet saken. Dette gjelder for Pakkereisnemnda, jf. pakkereisloven § 10-3 tredje punktum, Elklagenemnda, jf. forbrukerkjøpsloven § 61 a tredje ledd tredje punktum, Finansklagenemnda, jf. finansavtaleloven § 4 femte ledd og forsikringsavtaleloven § 20 siste punktum, eienomsmeulingsloven, jf. § 8-8 femte ledd, og Boligtvistnemnda, jf. bustadoppføringslova § 64 tredje ledd tredje punktum.

Unntak fra forliksrådets behandling reguleres også av tvisteloven § 6-2.

12.3.2 Direktivet og utvalgets forslag

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

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

12.3.3 Departementets forslag i høringsnotatet og høringsinstansenes syn

Departementet foreslo i høringsnotatet av 15.01.2015 å oppheve spesialreguleringer av partenes adgang til å bringe saken direkte til tingretten. Departementet foreslo i stedet å regulere dette i ny lov om klageorganer for forbrukersaker. Bestemmelsen ville gjelde alle nemnder som er godkjent etter ny lov om klageorganer for forbrukersaker. Dette er i tråd med utvalgets forslag om unntak fra forliksrådsbehandling for tvister som var realitetsbehandlet av en klagenemnd som er godkjent etter loven. Av hensyn til sammenheng i reglene om litispendens, foreslo departementet at unntak fra forliksrådsbehandling ble regulert i ny lov om klageorganer for forbrukersaker.

Departementet foreslo videre at det samme skal gjelde for saker som er blitt behandlet av Forbrukerrådet, eller et annet innmeldt meklingsorgan.

Departementet skisserte også en alternativ løsning om at saker som har blitt behandlet i nemndene, i Forbrukerrådet eller et annet meklingsorgan, må behandles i forliksrådet før de eventuelt bringes inn for tingretten. Forutsatt at denne løsningen ble valgt, foreslo departementet å oppheve spesialreguleringer av partenes adgang til å bringe saken direkte til tingretten.

Forbrukerrådet og *Forbrukertvistutvalget* mener både saker som har vært realitetsbehand-

let i en nemnd og i et meklingsorgan, inkludert Forbrukerrådet, bør kunne bringes inn for tingretten, uten forutgående behandling i forliksrådet. *Forbrukertvistutvalget* mener at det vil være:

«Unødvendig dobbelbehandling om en sak som har vært meklet ved Forbrukerrådet eller annet organ, skal gjennom en ny meklingsrunde i forliksrådet. At saken ikke ble forlikt i første omgang, tyder på at muligheten for forlik i forliksrådet er liten. Stor avstand mellom partene kan også tilsi at muligheten for dom i forliksrådet er liten. Ønsket om å begrense tids- og ressursbruken tilsier at saker som har vært til meklingsrunde, kan bringes direkte inn for tingretten. Disse hensynene gjør seg minst like sterkt gjeldende for saker som har fått avgjørelse i en nemnd.»

Forbrukertvistutvalget støtter også departementets forslag om å regulere dette i ny lov om klageorganer for forbrukersaker.

Hovedorganisasjonen Virke og *Næringslivets Hovedorganisasjon* støtter departementets forslag om at partene skal kunne reise søksmål direkte for tingretten dersom en nemnd har realitetsbehandlet saken. *Næringslivets Hovedorganisasjon* mener at saksbehandlingen og kompetansen i forliksrådene ofte ikke er egnet til å løse tvister der næringsdrivende er part, og at risikoen for uriktige eller dårlig begrunnede avgjørelser er derfor stor. Saken må da ofte uansett bringes inn for tingretten, og forliksrådet vil ha vært et forsinkende og fordyrende ledd i rettsprosessen. *Hovedorganisasjonen Virke* er imidlertid svært kritisk til at saker som har blitt behandlet av Forbrukerrådet, skal kunne bringes direkte til tingretten. De uttaler at dersom Forbrukerrådet skal mekle i alle saker hvor det ikke er en offentlig godkjent nemnd, kan en ikke regne med den samme kompetansen som man vil finne i en bransjenemnd. Sakene bør derfor gå via forliksrådet før de bringes inn for domstolen. *Hovedorganisasjonen Virke* er også redd for at den næringsdrivende ikke får tillit til meklingsorganet i Forbrukerrådet som normalt har som oppdrag å ivareta forbrukernes interesse som partsrepresentant. *Hovedorganisasjonen Virke* mener derfor at saken ikke bør kunne tas direkte til tingretten.

Domstoladministrasjonen støtter den alternative løsningen om å oppheve særreguleringen av partenes adgang til å bringe saken direkte til tingretten, slik at saker som har blitt behandlet i nemnd, i Forbrukerrådet eller et annet meklingsorgan, blir behandlet i forliksrådet før de eventu-

elt bringes til tingretten. Etter at en sak er behandlet i nemnd eller meklingsorgan, er det grunn til å tro at sakens tvistepunkter er fremstilt på en oversiktlig måte. I slike tilfeller vil forliksrådet ha gode forutsetninger for å behandle tvisten. De uttaler videre at en stor andel av sakene vil gjelde spørsmål om økonomisk kompensasjon, og dette gjelder tvister av privatrettslig karakter, som ligger innenfor forliksrådenes kjerneområde. Domstoladministrasjonen mener at slike tvister er svært godt egnet for meklingsorganet eller avgjørelse i forliksrådet. Videre er det etter deres syn ikke en hensiktsmessig bruk av domstolens ressurser å behandle slike forbrukersaker når forliksrådene kan behandle disse på en god og forsvarlig måte. Enkelte saker kan likevel være av en slik karakter at de er bedre egnet for behandling i tingretten enn i forliksrådet. I slike tilfeller kan det åpnes for at sakene bringes direkte inn for tingretten.

Jussformidlingen i Bergen mener at det bør være valgfritt om man ønsker å gå til forliksrådet eller tingretten med saker som har vært til behandling i nemnder som ikke fatter avgjørelse med bindende virkning. Forliksrådsbehandling vil være hensiktsmessig i saker hvor kravene er under en viss størrelse og hvor partene er ubemidlet. *Advokatforeningen* støtter også alternativet som innebærer at behandling i forliksrådet skal være frivillig.

12.3.4 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.

Nemndenes spisskompetanse innenfor de relevante saksområdene, og kvalitetskravene etter ny lov om klageorganer for forbrukersaker, vil sørge for at sakene blir forsvarlig behandlet i nemndene slik at de kan tas direkte inn til tingretten uten forutgående behandling i forliksrådet. Dette er en videreføring av gjeldende rett. Departementet kan ikke se tungtveiende grunner som tilsier at gjeldende ordning bør endres.

Etter departementets syn, er det heller ikke tungtveiende grunner som tilsier å fjerne tilbudet om behandling i forliksrådet når saken har vært til meklingsorganet hos Forbrukerrådet. Tvert imot, er det gode grunner for at det fortsatt bør være en mulighet for å få behandlet saker i forliksrådet selv om sakene først har vært meklet i Forbruker-

rådet. Utvidelsen av Forbrukerrådets meklingsplikt til nye saksområder, vil gi rådet en stor saksportefølje. I motsetning til nemnder, har Forbrukerrådet ikke spisskompetanse på de saksområdene de skal tilby meklingspåk. Tilbudet i forliksrådet vil derfor fortsatt være et godt supplement til Forbrukerrådets meklingsstilbud. Etter en meklingspåk i Forbrukerrådet vil forliksrådet få et solid grunnlag til å kunne behandle og løse saken på en god måte. Behandlingen i forliksrådet vil derfor kunne avlaste domstolene, og være ressursbesparende for partene. Behandling i tingretten medfører normalt betydelig høyere kostnader enn en behandling i forliksrådet. Det er derfor viktig at dette tilbud ikke fjernes når partene benytter seg av Forbrukerrådets meklingsstilbud.

I tillegg vil mange av sakene i Forbrukerrådet falle utenfor Forbrukertvistutvalgets virkeområde. Det vil si at kun noen av sakene Forbrukerrådet mekler i, vil få tilbud om behandling med bindende vedtak i Forbrukertvistutvalget. Dette innebærer en forskjell fra dagens organisering der alle saker i Forbrukerrådet kan tas videre til Forbrukertvistutvalget. Det er derfor viktig at de sakene hvor partene ikke får tilbud om vedtak, får et annet lavterskeltilbud før de eventuelt må tas til tingretten. Saker som har blitt behandlet i meklingsorganer, bør også kunne bringes til forliksrådet. I dag finnes det ingen andre meklingsorganer enn Forbrukerrådet. Det er derfor vanskelig på nåværende tidspunkt å forutse hvordan eventuelle fremtidige meklingsorganer vil fungere, og om det vil være hensiktsmessig å kunne bringe saker derfra direkte til tingretten, eller om de først bør til forliksrådet. Departementet foreslår derfor at saker som har vært behandlet i et meklingsorgan, behandles av forliksrådet før de eventuelt bringes inn for tingretten.

Se forslag til ny lov § 26 tredje ledd.

12.4 Forhåndsavtaler om voldgift

12.4.1 Gjeldende rett

Forhåndsavtaler om voldgift reguleres av voldgiftsloven § 11, og i spesiallovgivningen for enkelte nemnder.

Det følger av voldgiftsloven § 11 første ledd at en voldgiftsavtale inngått før tvisten oppsto, ikke er bindende for forbrukeren. Ifølge annet ledd skal en voldgiftsavtale der en forbruker er part, tas inn i et eget dokument og undertegnes av begge parter. Avtalen kan inngås elektronisk dersom det er benyttet en betryggende metode for å autentisere avtaleinngåelsen og sikre avtalens inn-

hold. En forbruker kan imidlertid gjøre gjeldende at avtalen ikke er bindende hvis han eller hun ikke er blitt gjort oppmerksom på hva en voldgiftsdom vil bety for muligheten for overprøving.

Pakkereiseloven § 10-5 slår fast at en avtale om at en tvist som omfattes av loven, skal avgjøres ved voldgift, bare er bindende dersom avtale om voldgift er inngått etter at tvisten oppstod. Ifølge finansavtaleloven § 5 annet ledd kan en forbruker ikke avtale voldgift på forhånd (Finansklagenemnda Bank). Bustadoppføringslova § 64 annet ledd regulerer også voldgiftsavtaler (Boligtvistnemnda). Ekomloven § 11-4 regulerer adgangen til å avtale at en tvist skal kunne avgjøres ved voldgift, men bestemmelsen retter seg mot tvister mellom tilbydere og ikke forbrukere (tilgang til elektronisk kommunikasjonsnett og – tjeneste).

12.4.2 Direktivet og utvalgets forslag

Direktivet regulerer ikke forhåndsavtaler om voldgift.

Utvalget tok ikke opp dette spørsmålet.

12.4.3 Departementets forslag i høringsnotatet og høringsinstansenes syn

Departementet foreslo i høringsnotatet av 15.01.2015 å oppheve spesialreglene om forhåndsavtaler om voldgift, ettersom dette reguleres av voldgiftsloven § 11.

Etter hva *Forbrukerrådet* kjenner til, er voldgift ikke særlig utbredt i avtaleforhold mellom forbruker og næringsdrivende. For en forbruker kan voldgiftsbestemmelsen være en relevant bestemmelse som bør videreføres i spesiallovgivningen av pedagogiske hensyn. Etter hva rådet kan se, er dette en bestemmelse som bare finnes i bustadoppføringslova. Forbrukerrådet hevder at signaler fra bransjen tyder på at dette er et relevant institutt og at det er ønskelig å beholde en slik bestemmelse i spesiallovgivningen. *Boligtvistnemnda* uttaler at de av pedagogiske grunner ønsker å opprettholde bustadoppføringslova § 64 annet ledd om voldgift.

Forbrukertvistutvalget mener at det neppe er nødvendig med regulering av voldgift ut over den regulering som finnes i voldgiftsloven § 11.

12.4.4 Departementets vurdering

Departementet opprettholder forslaget i høringsnotatet om å oppheve spesialreguleringer av voldgift.

Forhåndsavtaler om voldgift reguleres av voldgiftsloven § 11. Etter departementets vurdering vil det være mer ryddig at partene forholder seg til samme hjemmel, særlig når spesialreguleringene ikke skiller seg innholdsmessig fra voldgiftslovens bestemmelse.

Departementet foreslår imidlertid å videreføre ekomloven § 11-4 om voldgift. Den fastsetter at en

avtale om å avgjøre konflikter om tilgang til elektronisk kommunikasjonsnett og -tjeneste ved voldgift kun er bindende når avtalen om voldgift er inngått etter at konflikten oppstod. Bestemmelsen retter seg mot konflikter mellom tilbydere og gjelder ikke forbrukersaker.

13 Innmelding av klageorganer

13.1 Nasjonal liste over innmeldte klageorganer

Hver vedkommende myndighet skal utarbeide en liste over alle klageorganer som faller inn under direktivets virkeområde, som oppfyller kvalitetskravene fastsatt i direktivets kapittel II og i nasjonale bestemmelser om gjennomføring av det, herunder nasjonale bestemmelser som går lenger enn kravene i direktivet, i samsvar med unionsretten, og som er meldt til den, jf. artikkel 20 nr. 2, jf. nr.1. Listen skal inneholde følgende:

- navn, kontaktopplysninger og nettstedadresse for klageorganene nevnt i første ledd (bokstav a),
- deres eventuelle gebyrer (bokstav b),
- det eller de språk som klager kan inngis på, og som klagebehandlingen gjennomføres på (bokstav c),
- hvilke typer tvister klagebehandlingen omfatter (bokstav d),
- hvilke sektorer og hvilke kategorier av tvister som dekkes av hvert klageorgan (bokstav e),
- om det er behov for at partene eller eventuelt deres representanter er fysisk til stede, herunder en erklæring fra klageorganet om hvorvidt klagebehandlingen gjennomføres eller kan gjennomføres som en muntlig eller skriftlig prosedyre (bokstav f),
- om resultatet av prosedyren er bindende eller ikke (bokstav g),
- med hvilke begrunnelser klageorganet kan avslå å behandle en bestemt tvist i samsvar med artikkel 5 nr. 4 (bokstav h).

Hver vedkommende myndighet skal oversende listen til EU-kommisjonen, jf. artikkel 20 nr. 2 tredje ledd. Dersom vedkommende myndighet mottar melding om endringer i samsvar med artikkel 19 nr. 1 annet ledd, skal listen oppdateres uten unødig opphold. De relevante opplysningene skal oversendes EU-kommisjonen.

Hver vedkommende myndighet skal offentliggjøre den samlede listen over innmeldte klageorganer på deres nettside med en link til EU-kommisjonens relevante nettside, jf. artikkel 20 nr. 4 og

5. Informasjonen skal også gjøres offentlig tilgjengelig på varig medium, jf. artikkel 20 nr. 4 annet punktum.

EU-kommisjonen skal etter artikkel 20 nr. 4 etablere en liste over klageorganer som er innmeldte etter artikkel 20 nr. 2, og oppdatere listen når forandringer er meldt inn til EU-kommisjonen. EU-kommisjonen skal offentliggjøre listen og oppdateringene på sin nettside og på varig medium. EU-kommisjonen skal videre formidle listen og oppdateringene til de vedkommende myndigheter. Dersom en medlemsstat har oppnevnt et ATF-kontaktpunkt, skal EU-kommisjonen formidle listen og oppdateringene til ATF-kontaktpunktet.

Oppfølgingen av norske klageorganer på EU-kommisjonens liste over klageorganer som fyller direktivets krav, vil først bli aktuelt når rettsaktene er innlemmet i EØS-avtalen, jf. punkt 2.3.3. Det samme gjelder EU-kommisjonens videreformidling av listen og oppdateringer til vedkommende myndighet i Norge.

13.2 Rapport til EU-kommisjonen hvert fjerde år

Hver vedkommende myndighet skal innen 9. juli 2018, og hvert fjerde år deretter, offentliggjøre og sende til EU-kommisjonen en rapport om utviklingen og driften av notifiserte klageorganer, jf. artikkel 20 nr. 6. Rapporten skal særlig:

- Angi beste praksis hos klageorganene (bokstav a),
- Angi, med støtte i statistikk, hvilke mangler som hindrer klageorganene i å fungere som de skal, både med hensyn til nasjonale og tverrnasjonale tvister, dersom det er relevant (bokstav b),
- Gi anbefalinger om hvordan det kan sikres at klageorganene fungerer mer formålstjenlig og effektivt, dersom det er relevant (bokstav c).

Dersom medlemsstaten har utpekt mer enn én vedkommende myndighet etter artikkel 18 nr. 1, skal rapporten etter artikkel 20 nr. 6 offentliggjør-

res av det felles kontaktpunktet etter artikkel 18 nr. 1. Rapporten skal gjelde alle klageorganer som er etablert i nevnte medlemsstat, jf. artikkel 20 nr. 7 annet punktum.

Rapporteringskravet forutsetter at rettsaktene er innlemmet i EØS-avtalen, jf. punkt 2.3.4.

14 Samarbeid mellom innmeldte klageorganer på tvers av landegrenser

Ifølge direktivet skal klageorganene samarbeide om løsningen av tverrnasjonale tvister, og regelmessig utveksle informasjon om beste praksis i behandlingen av både tverrnasjonale og nasjonale tvister, jf. artikkel 16 nr. 1.

EU-kommisjonen skal støtte og lette nettverks-samarbeid mellom nasjonale klageorganer samt utveksling og formidling av beste praksis og erfaringer, jf. artikkel 16 nr. 2. Dersom det innenfor et sektorspesifikt område i Unionen finnes et nettverk av klageorganer som letter løsningen av tverrnasjonale tvister, skal medlemsstatene oppfordre klageorganene som behandler tvister i nevnte område, til å slutte seg til nevnte nettverk, jf. artikkel 16 nr. 3.

EU-kommisjonen skal offentliggjøre en liste med navn og kontaktopplysninger til nettverkene

nevnt i artikkel 16 nr. 3, jf. artikkel 16 nr. 4, og oppdatere denne listen når det er nødvendig.

Enkelte klageorganer i Norge samarbeider allerede på tvers av landegrenser. Dette gjelder for eksempel Finansklagenemnda, som deltar i et europeisk nettverk for alternative tvisteløsningsorganer innen finanssektoren (FIN-net).

Forbruker Europa, som er en del av Forbrukerrådet, er en del av ECC-nettverket (The European Consumer Centres Network). Nettverket hjelper forbrukere med informasjon om deres rettigheter, og gir råd og bistand til forbrukere som vil klage på en næringsdrivende i et annet land innenfor EØS-området enn der de er bosatt.

Deltakelsen i ECC-net og FIN-net gir gode muligheter til å utveksle informasjon om beste praksis i behandlingen av tvister.

15 Samarbeid mellom innmeldte klageorganer og nasjonale myndigheter som håndhever EU-rettsakter om forbrukervern

Artikkel 17 nr. 1 forutsetter at innmeldte klageorganer og nasjonale myndigheter med ansvar for håndhevelsen av EU-rettsakter om forbrukervern, skal samarbeide. I Norge vil dette for eksempel gjelde samarbeid mellom Forbrukertvistutvalget og Forbrukerombudet.

Samarbeidet skal særlig omfatte gjensidig utveksling av informasjon om praksis på spesifikke forretningsområder, som forbrukere gjentatte ganger har klaget over, jf. artikkel 17 nr. 2 første punktum. Samarbeidet skal også omfatte allerede tilgjengelig teknisk vurdering og tekniske opplysninger fra de nasjonale myndigheter til klageorganene, når en slik vurdering eller slike opplysninger er nødvendige for behandlingen av enkelte tvister jf. artikkel 17 nr. 2 annet punktum. Departementet antar at dette blant annet vil kunne gjelde den informasjonen som håndhevingsmyndigheter som er oppnevnt etter forordning EF nr. 2006/2004 (forordning om forbrukervernsamarbeid) får tilgang til i forbindelse med

håndhevingen av forbrukerregelverket på tvers av landegrenser. Forordningen artikkel 6 pålegger håndhevingsmyndighetene å utveksle alle relevante opplysninger for å kunne avgjøre om det har funnet sted en overtredelse av regelverket. Klageorganene kan for eksempel ha nytte av informasjon fra tekniske rapporter eller ekspertuttalelser som håndhevingsmyndighetene har innhentet i sitt arbeid.

Etter artikkel 17 nr. 3 skal samarbeidet og den gjensidige informasjonsutvekslingen gjøres i tråd med personvernregler etter direktiv 95/46/EC (personverndirektivet), jf. artikkel 17 nr. 3.

Artikkel 17 berører ikke de regler om taushetsplikt som gjelder for de nasjonale myndigheter som håndhever EU-rettsakter om forbrukervern, jf. artikkel 17 nr. 4 første punktum. Klageorganer er omfattet av regler om taushetsplikt eller andre tilsvarende fortrolighetskrav i lovgivningen i de medlemsstater hvor de er etablert, jf. artikkel 17 nr. 4 annet punktum.

16 Meddelelses- og gjennomføringsfrist for direktivet

16.1 Informasjon til EU-kommisjonen

Etter direktivets artikkel 24 skal medlemsstatene innen 9. juli 2015 underrette EU-kommisjonen om:

- Dersom det er relevant, navn og kontaktopplysninger for de organene som er utpekt i samsvar med artikkel 14 nr. 2, jf. bokstav a. (NTF-kontaktpunkt).
- Vedkommende myndigheter som er utpekt i samsvar med artikkel 18 nr. 1, herunder, dersom det er relevant, det felles kontaktpunktet, jf. bokstav b. (ATF-kontaktpunkt).

Medlemsstatene skal underrette EU-kommisjonen om eventuelle senere endringer av disse opplysningene, jf. artikkel 24 nr. 1 annet ledd.

Det følger videre av direktivet at medlemsstatene innen 9. januar 2016 skal underrette EU-kommisjonen (melde inn) den første listen etter artikkel 20 nr. 2, altså informasjon om godkjente og rapporterte klageorganer, jf. av artikkel 24 nr. 2. Dette forutsetter at rettsaktene er innlemmet i EØS-avtalen, jf. punkt 2.3.4.

16.2 Gjennomføringsfrist for direktivet

Ifølge direktivet skal medlemsstatene senest 9. juli 2015 sette de nødvendige lover og forskrifter i kraft for å etterkomme direktivet, jf. artikkel 25. Medlemsstatene skal umiddelbart underrette EU-kommisjonen om teksten til disse bestemmelsene, jf. artikkel 25 nr. 1 første ledd.

Lover og bestemmelser skal ved vedtakelsen inneholde en henvisning til direktivet, eller skal ved kunngjøringen følges av en slik henvisning. Nærmere regler for henvisning fastsettes av medlemsstatene. Se artikkel 25 nr. 1 annet ledd.

Medlemsstatene skal oversende EU-kommisjonen teksten til de viktigste internrettslige bestemmelser som vedtas på området direktivet omhandler, jf. artikkel 25 nr. 2. Dette blir først aktuelt når rettsaktene er innlemmet i EØS-avtalen, jf. 2.3.4.

17 Gjennomføring av NTF-forordningen

17.1 Forordningen

Ifølge forordningen skal myndighetene utpeke et kontaktpunkt som skal yte bistand i bruken av NTF-plattformen, jf. artikkel nr. 7. De oppgavene som skal legges til NTF-kontaktpunktet følger av artikkel 7 nr. 2. Det fremgår her at kontaktpunktet skal være en støttefunksjon for bruk av NTF-plattformen, gjennom å yte bistand i forbindelse med klager, opplyse om plattformens funksjon og hvordan den virker. Ut over dette skal kontaktpunktet også gi opplysninger om rettsregler i det landet hvor den aktuelle tvisten skal behandles, og om hvilke saksbehandlingsregler det aktuelle klageorganet anvender.

Forordningens krav til kontaktpunktene gjelder kun ved saker oppstått ved handel over landegrenser. Medlemslandene står fritt til å regulere om kontaktpunktet også skal bistå partene i bruk av NTF-plattformen ved nasjonale saker.

Ifølge direktivet skal sentrene i Det europeiske nettverket av forbrukerkontorer (ECC-nettverket), som utpekt etter direktivets artikkel 14 nr. 2, ha en link til EU-kommisjonens nettside hvor en liste over innmeldte klageorganer fremgår, jf. artikkel 15 nr. 1. Hvis det er mulig, skal listen også fremgå på varig medium i klageorganets lokaler. Kontaktpunktene skal hvert annet år rapportere til myndighetene og til EU-kommisjonen, jf. forordningen artikkel 7 nr. 2 bokstav b.

Forordningen pålegger næringsdrivende som driver netthandel med forbrukere å informere om NTF-plattformen. Informasjonsbestemmelsen foreslås tatt inn i markedsføringsloven. Se nærmere om dette i punkt 18.

Det vises også til den generelle omtalen av NTF-plattformen i punkt 2.3.

17.2 Departementets forslag i høringsnotatet og høringsinstansenes syn

Departementet foreslo i høringsnotatet av 08.10.2014 at forordningen gjennomføres i ny lov om klageorganer for forbrukersaker. Inkorpore-

ringsbestemmelsen ble foreslått tatt inn i § 26 første ledd. Forordningen ble foreslått tatt inn som vedlegg til loven. Kontaktpunktets informasjonsoppgaver etter forordningens artikkel 7 punkt 2 ble foreslått tatt inn i lovbestemmelsen.

Departementet foreslo at Forbruker Europa utpekes som kontaktpunkt etter forordningen, jf. forslag til § 26 annet ledd. Forbruker Europa er det norske kontoret i nettverket av europeiske forbrukerkontorer (ECC-Nettverket). Forbrukerrådet er vertsorganisasjonen som både administrerer og delfinansierer Forbruker Europa. Departementet foreslo derfor å legge det formelle ansvaret til Forbrukerrådet.

Forbruker Europa skal ikke bistå partene i bruk av plattformen i nasjonale saker, jf. § 26 tredje ledd. Begrunnelsen for dette var at det ble antatt at klageorganene i liten grad vil ta i bruk plattformen ved innenlands saker, selv om dette blir en mulighet. I de tilfeller dette gjøres, vil partene kunne forholde seg til nemndenes sekretariat ved eventuelle spørsmål.

Forbrukerrådet støtter forslaget om at rollen som kontaktpunkt legges til Forbrukerrådet ved Forbruker Europa, og viser for øvrig til Forbruker Europas uttalelse om dette. *Forbruker Europa* er positiv til å påta seg rollen som kontaktpunkt, og viser til at ulike oppgaver de utfører per i dag gir verdifull erfaring og kompetanse som er relevant for rollen som NTF-kontaktpunkt. Dette gjelder blant annet veiledning av forbrukere i europeisk forbrukerlovgivning, tilrettelegging for nemndsbehandling av tvister og samarbeid om konkrete tvister med andre kontorer i European Consumer Centres Network (ECC). Forbruker Europa opplyser at ECC-Nettverket har opprettet en koordineringsgruppe for NTF, hvor ECC-nettverket skal forberede etableringen av NTF-plattformen og den påvirkning dette vil ha for ECC-kontorenes arbeid. Forbruker Europa gir videre støtte til forslaget om at det kun skal gis støtte i saker som er oppstått ved handel over landegrenser, og ser dette som en naturlig begrensning i lys av nåværende oppgaver.

Ut over dette har Forbruker Europa enkelte innspill til reguleringen av kontaktpunktets plik-

ter, som følger av forordningen artikkel 7 punkt. 2 bokstav a romertall I-V, som er foreslått tatt inn i lovens § 26 fjerde ledd bokstavene a-f:

- de ulike formuleringene i bestemmelsen etterlater uklarhet om i hvilket omfang og i hvilken grad kontaktpunktet skal ivareta den næringsdrivende som er involvert i tvister etter plattformen. De ber om en oppklaring av dette. De påpeker utfordringer som er knyttet til rollekonflikter ved eventuelt å skulle bistå både forbruker og næringsdrivende i en tvist.
- I tilknytning til plikten om å «bistå» ved inngivelse av klage, jf. bokstav a, viser Forbruker Europa til aktuelle praktiske oppgaver knyttet til dette. De skriver at det særlig kan bli behov for å bistå forbruker med å finne kontaklinformasjon til den næringsdrivende.
- Når det gjelder kravet om å gi generelle opplysninger om rettsregler som gjelder for det landet hvor den aktuelle saken skal behandles, jf. bokstav b, fremhever Forbruker Europa viktigheten av å ha et godt samarbeid i nettverket av NTF-kontaktpunktene, som skal etableres i henhold til forordningen artikkel 7 nr. 5. Forbruker Europa uttaler:

«[...] Vår erfaring fra veiledning om rettsregler på nasjonalt nivå utover EUs minimumskrav viser at det er komplisert og tidkrevende å finne detaljert kunnskap i ulike typer av rettslige problemstillinger.

[...] I sammenheng med bokstav b) vil Forbruker Europa i tillegg understreke at informasjon om foreldelsesfrister og foreldelsesfristavbrytelse i det landet saken skal behandles vil være avgjørende for å kunne ivareta forbrukerens interesser. Reglene om foreldelsesfrister varierer mellom EØS-landene og kan være svært nyanserte, slik som situasjonen er eksempelvis i Frankrike. Reglene om foreldelse blir ytterligere komplisert ved at ADR-systemet legger opp til at hvert enkelt EØS-land avgjør hvorvidt foreldelsesfristen for kravet avbrytes når saken bringes inn for et utenrettslig klageorgan.

[...] Hertil ser vi også et behov for at det blir klart presisert på hvilket tidspunkt foreldelsesfristen avbrytes ved bruk av ODR-plattformen, som automatisk skal overføre saker til riktig ADR-organ.»

Forbruker Europa viser også til at retten til chargeback bør omfattes av informasjonsplikten. Chargeback innebærer at banken refunderer forbrukeren i tilfeller forbrukeren har betalt med debet-

kort, men har ikke fått det han eller hun har betalt for. Chargeback fremkommer av finansinstitusjonenes generelle avtalevilkår, som ikke omfattes av ordlyden i forordningen.

Til informasjonsplikten etter bokstav d om saksbehandlingsreglene for det aktuelle klageorganet, sier Forbruker Europa at dette vil kreve høy detaljkunnskap. Det vises i denne sammenheng til at ATF-direktivet er et minimumsdirektiv, og de ulike land derfor kan ha ulik regulering for saksbehandlingen. I praksis kan dette tilsi at informasjonsplikten for NTF-kontaktpunktene kun gjelder klageorganenes mest sentrale saksbehandlingsregler. For øvrig har ingen høringsinstanser uttalt seg om dette.

17.3 Departementets vurdering

Etter departementets vurdering vil det være i tråd med forordningens føringer at Forbruker Europa benyttes som kontaktpunkt. Det fremgår av fortalen punkt 25 at NTF-nettverket bør kunne nyttiggjøre seg den erfaring som ECC-nettverket har opparbeidet seg om saker oppstått ved handel over landegrenser. Departementet viser videre til at Forbruker Europa er positiv til å ta på seg oppgaven, og mener seg egnet til dette blant annet på bakgrunn av erfaringer fra nåværende oppgaver som ECC-kontor. Departementet viderefører forslaget i høringsnotatet på dette punkt. Departementet viderefører også forslaget om å begrense kontaktpunktets plikter til å gjelde kun for saker oppstått ved handel over landegrenser.

Departementet viderefører ikke forslaget om å regulere informasjonspliktene som følger av forordningens artikkel 7 nr. 2 i loven. Forordningen skal i sin helhet tas inn som vedlegg til loven, og det vil være tilstrekkelig med en henvisning i loven § 28 til den aktuelle bestemmelsen i forordningen. Departementet gjør oppmerksom på at kontaktpunktets informasjonsplikter inntreffer først ved forespørsel. Dette fremgår av ordlyden i forordningens bokstav a, men var ikke gjengitt i høringsforslaget.

Forordningen åpner for øvrig for nasjonale tilpasninger på enkelte områder. Dette gjelder blant annet for hvilke parter som kan klage inn saker via NTF-plattformen. Forordningen får bare anvendelse i saker hvor den næringsdrivende klager inn forbruker dersom den nasjonale lovgivningen i det land hvor forbruker bor, åpner for dette. Klageadgangen i norsk rett behandles i punkt 9.4. Klageorganene skal pålegges å behandle saker klaget inn av forbruker. Det vil være opp til det

enkelte klageorgan selv å vurdere og eventuelt regulere i sine vedtekter om også klager initiert av næringsdrivende skal behandles. Kontaktpunktet har plikt til å bistå ved inngivelse av klage og eventuelt nødvendig dokumentasjon, jf. forordningen artikkel 7 nr. 2 a. Departementet legger til grunn at bistandsplikten knyttet til klagen kun gjelder overfor forbruker. Det samme gjelder informasjonsplikten etter bokstav a litra v om andre klagemuligheter når saken ikke kan behandles etter NTF-plattformen.

For øvrig vil det reguleres i forordningen hvem som kan be kontaktpunktet om informasjon. For eksempel vil informasjonsplikten om generelle rettsregler, jf. forordningens bokstav a litra ii, gjelde overfor begge parter samt overfor klageorganene som skal behandle saken.

Departementet følger ikke opp Forbruker Europas uttalelse om at kontraktsvilkår om chargeback omfattes av denne informasjonsplikt. Det er usikkert hvorvidt forordningen gir rom for å gi nasjonale tilpasninger på dette punktet. Forbruker Europa mener det er høy bevissthet om dette blant ECC-kontorene, og at forbrukerne i stor grad informeres om denne muligheten i aktuelle

tilfeller. Forordningen vil ikke være til hinder for at kontaktpunktene viderefører denne praksisen uavhengig av regulering.

Også informasjonsplikten etter bokstav a litra iv om forklaringer knyttet til klageorganenes saksbehandlingsregler, skal gjelde overfor begge parter. Forbruker Europa mener at denne informasjonsplikten vil kreve høy detaljkunnskap, og at det i praksis tilsier at det skal gis informasjon om de mest sentrale reglene. Departementet viser i denne forbindelse til at forordningens system tilsier atplikten er knyttet til de saksbehandlingsregler som skal gis av klageorganene til partene i henhold til forordningens artikkel 9 punkt 7, jf. punkt 5. I artikkel 9 punkt 7 er det satt opp en liste over sentrale opplysninger om klageorganene. Departementet antar at det ikke vil være en mer krevende oppgave for kontaktpunktet å gi nærmere forklaringer, som saksbehandlingstid, språk og virkning av vedtaket. Ut over dette forventer departementet at klageorganene selv besvarer partenes eventuelle spørsmål om saksbehandlingen.

Se forslag til ny lov § 28.

18 Næringsdrivendes informasjonsplikt

18.1 Direktivets artikkel 13

18.1.1 Direktivet

Direktivets artikkel 13 gjelder krav om at næringsdrivende skal gi forbrukerne opplysninger om utenrettslig klageadgang.

Næringsdrivende som er pålagt eller som forplikter seg til å bruke innmeldte klageorganer for å løse tvister, skal underrette forbrukerne om hvilket klageorgan de dekkes av, jf. artikkel 13 nr. 1 og 2. Også nettstedadressen til det relevante klageorganet skal fremgå. Informasjonen skal gis på en tydelig, forståelig og lett tilgjengelig måte. Dersom den næringsdrivende har en nettside, skal informasjonen fremgå der. I de tilfeller hvor det er aktuelt, skal informasjonen også fremgå av de alminnelige vilkårene som gjelder for salgs- eller tjenesteavtaler mellom den næringsdrivende og forbruker.

I tillegg skal det innføres en informasjonsplikt for *alle* næringsdrivende som har en tvist med en forbruker, uavhengig av om den næringsdrivende er forpliktet til behandling i et innmeldt klageorgan. Dette følger av artikkel 13 nr. 3. Direktivet sier ikke noe nærmere om når denne plikten inntrer. Departementet legger til grunn at tvist anses oppstått i de tilfeller hvor det er klart at den næringsdrivende helt eller delvis ikke vil etterkomme forbrukerens krav, og hvor kravet er konkretisert.

Det fremgår videre i nr. 3 at den næringsdrivende skal informere om han eller hun vil benytte relevante innmeldte klageorganer for behandling av tvisten.

Informasjonen skal gis på papir eller på et annet varig medium, jf. nr. 3 annet punktum.

18.1.2 Departementets forslag i høringsnotatet og høringsinstansenes syn

I høringsnotatet av 08.10.2014 foreslo departementet at kravene i direktivets artikkel 13 ble gjennomført i ny bestemmelse i markedsføringsloven. Departementet viste til at direktivet er et minimumsdirektiv, og at myndighetene står fritt

til å innføre strengere krav til næringsdrivende enn det som følger av direktivet.

Departementet foreslo at informasjonsplikten skulle gjelde generelt for alle næringsdrivende som tilbyr forbrukerkontrakter, uavhengig av tilknytning til innmeldt klageorgan.

Ingen høringsinstanser har hatt merknader til dette.

18.1.3 Departementets vurdering

Departementet opprettholder forslaget i høringsnotatet.

I og med at direktivet er et minimumsdirektiv, står myndighetene fritt til å innføre strengere krav til næringsdrivende enn det som følger av direktivet. Spørsmålet i denne sammenheng er om informasjonskravene i artikkel 13 nr. 1 og 2 bør gjelde for alle næringsdrivende som tilbyr forbrukerkontrakter, uavhengig av om det påhviler en forpliktelse til behandling i innmeldt klageorgan. Sett i sammenheng med forslaget om en lovforankret meklingsstjeneste i Forbrukerrådet på alle områder hvor det ikke foreligger annet innmeldt klagebehandlingstilbud, vil det etter departementets vurdering kunne fremstå som tilfeldig, og til dels uklart, hvem informasjonsplikten skal gjelde for og ikke. Gode grunner taler også for at forbruker skal få informasjon i disse tilfellene. Forbrukerrådets meklings tilbud er et viktig tilbud på alle områder som ikke er dekket av nemnder eller Forbrukertvistutvalget. I tillegg kan det være særlig behov for meklings tilbud i tvister med den uorganiserte delen av en bransje, som står utenfor nemnd.

Informasjonsplikten vil også være knyttet kun til innmeldte klageorganer, noe som tilsier at informasjonen vil være oversiktlig og lett tilgjengelig for den næringsdrivende. Det vises i denne sammenheng til at listen over innmeldte klageorganer skal fremgå på nettsidene til både vedkommende myndighet og klageorganene. Det antas at det kun unntaksvis vil være uklart for den næringsdrivende hvilke(t) klageorgan som er relevant for den aktuelle tvisten og som det skal gis informasjon om.

Informasjonskravet etter artikkel 13 nr. 3 gjelder alle næringsdrivende, uavhengig av om det foreligger en forpliktelse til behandling i klageorgan eller ikke. Kravet gjelder informasjon til forbrukeren når en konkret tvist har oppstått mellom partene.

Den næringsdrivende skal opplyse om han eller hun vil benytte relevante innmeldte klageorganer for behandling av tvisten. Departementet mener at et slikt krav ikke er forenlig med direktivets system. Det er forbruker som skal ha rett til å klage en tvist inn for klageorganet, og ikke den næringsdrivende. En riktig ordlyd ville her vært at den næringsdrivende skal opplyse om hvorvidt han eller hun vil medvirke til sakens opplysning ved behandling i klageorganet. Departementet vurderer det dit hen at en opplysning om at den næringsdrivende ikke vil medvirke, vil kunne vilde forbruker til å tro at klageorganet i slike tilfeller ikke vil behandle saken, og på dette grunnlag unnlate å klage. På denne bakgrunn foreslås det ikke å pålegge en slik informasjonsplikt i norsk rett.

Markedsføringsloven oppstiller enkelte informasjonskrav for næringsdrivende overfor forbruker, blant annet § 8 om villedende uttalelser og § 10 om prismerking. Det vurderes som mer hensiktsmessig å plassere informasjonskravet om klagebehandling i tilknytning til disse bestemmelsene enn i ny lov om klageorganer for forbrukersaker, som retter seg mot klageorganer og kontaktpunkt for NTF-plattformen.

Det følger av informasjonsbestemmelsen i direktivets artikkel 13 nr. 3 at opplysningene skal gis på varig medium. Det foreslås i punkt 10.9.2 om krav til begrunnelse av saksutfall, samsvarende med definisjonen i angrerettloven. Departementet foreslår at begrepet også defineres i den nye bestemmelsen i markedsføringsloven.

Se forslag til ny bestemmelse i markedsføringsloven § 10a første og annet ledd.

18.2 Forordningen artikkel 14

18.2.1 Forordningen

For å gjøre NTF-plattformen kjent blant forbrukerne, er det i forordningen artikkel 14 tatt inn krav om at næringsdrivende som handler med forbrukerne via Internett skal informere om plattformen.

Næringsdrivende som selger varer og tjenester til forbruker via Internett, skal på sine nettsider ha en elektronisk lenke til plattformen. Lenken skal være lett tilgjengelig for forbruker. De

næringsdrivende skal også opplyse om sin e-post adresse på sine nettsider.

Kravet om lenke til NTF-plattformen gjelder også for såkalte nettbaserte markedsplasser. I henhold til fortalen punkt 30 menes med dette en plattform som er etablert for å gi de næringsdrivende en mulighet for å gjøre sine produkter og tjenester tilgjengelig for forbrukerne, og for å lette nettbaserte transaksjoner mellom forbruker og næringsdrivende.

Næringsdrivende som driver netthandel med forbrukere, og som er forpliktet ved lov – eller som selv har forpliktet seg – til behandling i et innmeldt klageorgan, skal på sine nettsider informere forbrukere om NTF-plattformen, og om muligheten for å benytte denne i klagebehandlingen, jf. nr. 2. Dersom den næringsdrivende gir kjøps- og/eller tjenestetilbud til forbruker via e-post, skal opplysningen fremkomme av e-posten. I de tilfeller hvor det er aktuelt, skal opplysningen også gis i de generelle kjøpsbetingelsene som gjelder mellom den næringsdrivende og forbruker.

Når det gjelder hvem plikten etter nr. 2 skal gjelde for, vises det til behandlingen av direktivets artikkel 13 nr. 1 og 2, jf. punkt 18.1. Departementet antar at de samme hensyn vil gjøre seg gjeldende her, og foreslår på denne bakgrunn at informasjonskravet skal gjelde generelt også i disse tilfeller.

18.2.2 Departementets forslag i høringsnotatet og høringsinstansenes syn

Departementet foreslo i høringsnotatet av 08.10.2014 at det innføres nye informasjonsbestemmelser overfor næringsdrivende som driver netthandel.

De næringsdrivende skal ha en lenke til NTF-plattformen på sine nettsider. Informasjonen om plattformen skal også fremgå i de generelle avtalevilkårene, hvor slike foreligger. Den næringsdrivende skal også informere forbrukerne om at plattformen kan anvendes ved behandling av tvist 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.

Departementet foreslo at gjennomføringen av informasjonskravene i forordningen kan gjøres ved endring av markedsføringsloven, alternativt ved endring i angrerettloven. Departementet ba om at høringsinstansene gav innspill på begge løsningene.

Norges Automobil-Forbund, Jussformidlingen i Bergen og Forbrukerrådet støtter forslaget om at reguleringen gjøres i markedsføringsloven. For øvrig har ingen instanser uttalt seg om dette.

18.2.3 Departementets vurdering

Kravene i forordningen artikkel 14 er til dels gjennomført i norsk rett i ny angrerettlov, som gjennomfører forbrukerrettighetsdirektivet. Etter angrerettloven § 8 første ledd bokstav p, skal den næringsdrivende der det er relevant, på en klar og forståelig måte gi forbrukeren opplysninger om utenrettslig klage- og erstatningsordning som den næringsdrivende er tilknyttet, samt fremgangsmåten for å få tilgang til denne. Opplysningsplikten gjelder før det blir inngått en avtale om fjernsalg eller avtale utenom faste forretningslokaler.

Forordningen oppstiller mer spesifikke krav til hvilke opplysninger som skal gis enn det som følger av angrerettloven, som gjelder kun ved prekontraktuelle forhold. På denne bakgrunn er det etter departementets vurdering behov for tilpassninger i lovverket.

Ved gjennomføring i markedsføringsloven samles informasjonskravene i en bestemmelse.

Angrerettloven gir også informasjonsplikter til næringsdrivende. Loven oppstiller blant annet opplysningskrav overfor næringsdrivende ved fjernsalg, herunder netthandel. For næringsdrivende som driver netthandel kan det fremstå som mer naturlig at informasjonskravene som gjelder denne salgsformen er samlet i en lov, fremfor både i angrerettloven og i markedsføringsloven.

Departementet vurderer det som mest hensiktsmessig at reguleringen gjøres i markedsføringsloven. Lovens kapittel 2 gir generelle regler om næringsdrivendes handelspraksis uavhengig av avtaleinngåelse mellom partene, herunder ulike regler om opplysningsplikt. Angrerettlovens bestemmelser om opplysningsplikt er i hovedsak knyttet til prekontraktuelle forhold, og har snere anvendelsesområde enn forordningens krav. Høringsinstansene som uttalte seg om dette støttet denne vurderingen.

På denne bakgrunn opprettholdes forslaget i høringsnotatet.

Se markedsføringslov ny § 10 a tredje ledd.

18.3 Sanksjoner overfor næringsdrivende

18.3.1 Direktivet artikkel 21 og forordningen artikkel 18

I henhold til direktivets artikkel 21 og forordningens artikkel 18 skal myndighetene fastsette effektive og forholdsmessige regler for sanksjoner for overtredelse av de nasjonale bestemmelsene som gjennomfører rettsaktene. Myndighetene skal videre treffe alle nødvendige tiltak for å sikre at de gjennomføres. I direktivet fremgår det at dette vil gjelde spesielt for gjennomføringen av artikkel 13, om plikter for næringsdrivende. Sanksjoner for klageorganenes manglende oppfyllelse av bestemmelsene er tilbakekall av godkjenningen, som er nærmere behandlet i punkt 8.5.

18.3.2 Departementets forslag i høringsnotatet og høringsinstansenes syn

I høringsnotatet av 08.10.2014 vurderte departementet det slik at det er naturlig at sanksjonene i forordningen artikkel 18 knytter seg til overtredelse av næringsdrivendes informasjonsplikt etter artikkel 14. Øvrige bestemmelser i forordningen retter seg mot myndighetene og kontaktpunktet for den nettbaserte plattformen for klagebehandling. Dersom kontaktpunktet ikke oppfyller forpliktelsene i henhold til forordningen, vil dette måtte håndteres gjennom administrative tiltak.

Informasjonspliktene til næringsdrivende i rettsaktene foreslås gjennomført i en ny § 10a i markedsføringsloven, som er plassert i lovens kapittel 2. Etter lovens system fører Forbrukerombudet tilsyn med bestemmelsen. Etter lovens § 39, jf. § 34, kan både Forbrukerombudet og Markedsrådet, av hensyn til forbrukerne, fatte ulike typer enkeltvedtak ved brudd på bestemmelsen. Vedtak som kan fattes etter § 39 er forbud, påbud, tvangsmulkt og overtredelsesgebyr. Der Forbrukerombudet fatter vedtak, kan dette klages inn for Markedsrådet, jf. § 38.

Ingen av høringsinstansene har hatt merknader til dette.

18.3.3 Departementets vurdering

Departementet opprettholder vurderingene i høringsnotatet, og det foreslås ikke nye sanksjonsbestemmelser.

19 Endringer i andre EU-rettsakter

Artiklene 22 og 23 i direktivet og artiklene 19 og 20 i forordningen sier at informasjonsbestemmelsene som følger av direktivets artikkel 13 og forordningens artikkel 14 skal føres på tilleggslistene som følger til forordning (EF) nr. 2006/2004 om samarbeid mellom håndhevingsmyndigheter og til direktiv 2009/22/EF (forbudsdirektivet).

Både samarbeidsforordningen og forbudsdirektivet er innlemmet i EØS-avtalen, og gjennomført i markedsføringsloven kapittel 8 om grenseoverskridende håndheving. I forskrift av 20.12.2001 nr. 1586 om forbrukernes kollektive interesser, som er hjemlet i markedsføringsloven § 44 fjerde ledd, følger lister over hvilke bestemmelser som

til enhver tid beskytter forbrukernes kollektive interesser. Listen oppdateres etter hvert som nye EØS-relevante rettsakter om forbrukerbeskyttelse føres på listene til samarbeidsforordningen og forbudsdirektivet, og er gjennomført i norsk rett.

Forskriften vil endres i forbindelse med gjennomføringen av ATF-direktivet og NTF-forordningen ved tilføyelse av gjennomføringsbestemmelsene i norsk rett av direktiv 2013/11/EF artikkel 13 og forordning nr. 524/2013 artikkel 14. Departementet fastsetter endringene, jf. markedsføringsloven § 44 fjerde ledd, og oppnevner kompetent myndighet for håndheving av reglene, jf. markedsføringsloven § 47 annet ledd.

20 Endringer i andre lover

20.1 Markedsføringsloven

Det skal innføres ulike informasjonskrav overfor næringsdrivende om innmeldte klagebehandlingstilbud som forbruker kan benytte seg av ved eventuell tvist, jf. direktivets artikkel 13 og NTF-forordningen artikkel 14. Kravene foreslås tatt inn i markedsføringsloven. Det vises for øvrig til behandlingen av dette i punkt 18.

Se forslag til endringer i markedsføringsloven, jf. lovforslaget § 30 punkt 8.

20.2 Endringer i særskilt regelverk for godkjente nemnder

Departementet hadde i perioden 15.01.2015 – 26.10.2015 på høring spørsmål knyttet til endringer i spesiallovgivning og forskrifter som regulerer klageorganer for forbrukersaker. Spørsmålene i høringsnotatet gjaldt bestemmelser i pakkereiseloven, forbrukerkjøpsloven, finansavtaleloven, forsikringsavtaleloven, eiendomsmeglingsloven, bustadoppføringslova, ekomforskriften, og i domeneforskriften.

Formålet med høringsnotatet var å skissere hvilke endringer i regelverket for den enkelte nemnd som bør gjøres for at reglene skal være i tråd med ny lov om klageorganer for forbrukersaker, og for at klagebehandlingstilbudet i større grad blir strømlinjeformet. Høringsinstansene har generelt vært positive til en harmonisering av gjennomgående regler for nemndene i ny lov om klageorganer for forbrukersaker, samtidig som det av flere påpekes viktigheten av å beholde særregulering for enkelte nemnder.

Videre var formålet å få tilbakemeldinger fra nemndene om hvorvidt det er aktuelt å søke godkjenning etter ny lov. I forbindelse med høringen av 08.10.2014 om ny lov om klageorganer, uttalte Forbrukerrådet, som avtalepart i samtlige godkjente nemnder, at rådet ikke kom til å delta i og engasjere seg i nemnder som ikke tar sikte på å bli innmeldt etter ny ordning. Positive tilbakemeldinger er gitt av avtalepartene for samtlige nemnder.

Det vises for øvrig til punkt 2.6.2 om høringsinstansene og hvordan de enkelte punktene i høringsnotatet behandles i proposisjonen.

I det følgende gjøres det rede for forslag til lovendringer i særlovgivningen.

20.2.1 Pakkereisenemnda

20.2.1.1 Innledning om Pakkereisenemnda

Pakkereisenemnda er etablert etter avtale mellom Forbrukerrådet, Norsk ReiselivsForum (NRF) og de øvrige medlemmer av Reisegarantifondet. Nemnda er opprettet med hjemmel i pakkereiselovens § 10-1, og nemndas vedtekter er godkjent av Barne-, likestillings- og inkluderingsdepartementet. Nemnda behandler forbrukerklager på alle reisearrangører som er medlem av Reisegarantifondet. Etter pakkereiseloven § 11-1 er arrangør (evt. formidler) av pakkereiser pliktet til å stille reisegaranti. Reisegarantiordning skal etter § 11-2 administreres av Reisegarantifondet.

Klagebehandling for pakkereiser reguleres i pakkereiseloven kapittel 10, herunder §§ 10-1 til 10-6, og i reisegarantiforskriften § 7. Bestemmelsene gjelder både for nemnder som behandler tvister mellom forbrukere og næringsdrivende, og mellom næringsdrivende, jf. definisjonen av «kunder» etter lovens § 2-3. Vedtektene for nemnda skal godkjennes av departementet, jf. pakkereiseloven § 10-1 annet punktum.

Etter § 10-1 første punktum kan hver av partene klage tvister inn til nemnd som er kompetent dersom en slik bransjenemnd er etablert.

Lovens § 10-2 regulerer arrangørens/formidlerens opplysningsplikt om retten til å kreve behandling i nemnda. Det følger av bestemmelsen at dersom det oppstår en tvist mellom en kunde og arrangør eller formidler skal kunden opplyses om retten til å kreve behandling i nemnda. Kravet knyttes altså til at det har oppstått en tvist.

Etter § 10-3 første punktum har innbringelse av klage til nemnda litispendensvirkning, det vil si at så lenge en tvist er til behandling i nemnda, kan ikke arrangør/formidler bringe den inn for de

alminnelige domstoler. Det følger av § 10-3 annet punktum at en tvist anses for å være til behandling fra det tidspunkt begjæringen om klagebehandling er kommet inn til nemnda. En sak som nemnda har realitetsbehandlet kan bringes direkte inn til tingretten, jf. tredje punktum.

Etter § 10-4 første ledd foreligger det en plikt til å delta i nemnda for dem som stiller garanti til Reisegarantifondet etter loven § 11-1. Dette er for å sikre forbrukerens mulighet til å klage på tjenester som faller inn under pakkereiseloven. Den som stiller garanti til Reisegarantifondet etter § 11-1 skal betale et gebyr som bidrar til nemndas drift, jf. § 10-4 annet ledd første punktum. Gebyret kreves inn av Reisegarantifondet, jf. § 10-4 annet ledd annet punktum.

Lovens § 10-5 regulerer forholdet til voldgiftsklausuler. Avtale om at en tvist som omfattes av pakkereiseloven skal avgjøres ved voldgift, er bare bindende dersom avtalen om voldgift er inngått etter at tvisten oppsto.

Lovens § 10-6 hjemler departementets forskriftskompetanse. Departementet kan ved forskrift fastsette regler til utfylling og gjennomføring av bestemmelsene i kapittel 10, jf. § 10-6 første ledd. Etter annet ledd kan departementet fastsette gebyr som nevnt i § 10-4 annet ledd. Departementet kan ved forskrift bestemme om og i hvilken utstrekning partene skal pålegges å betale for behandlingen i nemnda, samt i hvilken utstrekning en tapende part kan pålegges å erstatte motpartens omkostninger i anledning saken, jf. annet ledd annet punktum. Etter bestemmelsens tredje ledd kan departementet ved forskrift også fastsette regler om konsekvenser av at nemndas virksomhet opphører.

20.2.1.2 Departementets forslag i høringsnotatet og høringsinstansenes syn

Det ble i høringsnotatet av 15.01.2015 pekt på at nemndas virksomhet er avtalebasert, og at eventuelle endringer i rettsgrunnlaget og lovreguleringen derfor bør skje etter innspill fra partene og nemnda selv. Under forutsetning av dette, og at nemnda ønsker å bli en del av det nye klagebehandlingstilbudet etter ny lov om klageorganer for forbrukersaker, ble følgende endringer foreslått:

- At godkjenning, og rettsvirkninger av godkjenning, av nemnd som behandler tvister mellom forbruker og næringsdrivende, reguleres etter ny lov om klageorganer for forbrukersaker. Det ble foreslått at dette reguleres i nytt ledd til § 10-1.

- Det ble foreslått å videreføre bestemmelsene i §§ 10-1 til 10-4 av hensyn til at loven gir hjemmel for opprettelse av nemnd for behandling av saker mellom næringsdrivende.
- Lovens § 10-5 om voldgift oppheves på grunnlag av at samme forhold reguleres av voldgiftsloven § 11.

Avtalepartene for Pakkereisenemnda – *Forbrukerrådet og Hovedorganisasjonen Virke Reise Utland* – har avgitt felles uttalelse. Partene ønsker at nemnda skal bli en del av det nye klagebehandlingstilbudet etter ny lov om klageorganer for forbrukersaker, og at nemnda skal reguleres av ny lov om klageorganer om forbrukersaker. Partene var enige i forslaget om å videreføre §§ 10-1 til 10-4. Det fremkommer videre av uttalelsen at vedtektene til nemnda må endres noe for å oppfylle de krav som følger av forslag til ny lov om klageorganer for forbrukersaker, og at partene er enig om at vedtektene skal gjennomgås og endres der dette er nødvendig i løpet av 2015. Partene ønsker av pedagogiske årsaker at voldgiftsbestemmelsen videreføres.

For øvrig har ingen instanser avgitt merknader til dette punkt.

20.2.1.3 Departementets vurdering

Departementet opprettholder forslagene i høringsnotatet. Spørsmålet om opphevelse av § 10-5 er nærmere behandlet i punkt 12.4 om forhåndsavtaler om voldgift.

Pakkereisenemnda behandler saker mellom forbruker og næringsdrivende, jf. avtalen datert 04.12.2006. Departementet foreslår at godkjenning for nemnd som behandler saker mellom arrangør eller formidler og forbruker skal skje etter ny lov om klageorganer om forbrukersaker, og at dette gjøres ved henvisning til loven i nytt ledd i gjeldende § 10-1.

Departementet foreslår å videreføre § 10-4. Dersom det på grunnlag av avtale mellom reiselivsbransjens organisasjoner og organisasjoner som organiserer eller representerer pakkereisekunder, er etablert en nemnd som godkjennes etter lov om klageorganer for forbrukersaker, plikter den som stiller garanti til Reisegarantifondet etter § 11-1 å delta i nemnda. Dette vil sikre forbrukers mulighet til å klage på tjenestene som faller inn under loven.

Pakkereiseloven kapittel 10 om tvisteløsning, gjelder imidlertid både for nemndsbehandling av saker mellom næringsdrivende og forbruker, og mellom næringsdrivende, jf. lovens definisjon av

«kunde» i § 2-3. Selv om det i dag ikke finnes nemnd som behandler saker mellom næringsdrivende på dette felt, er det etter departementets vurdering hensiktsmessig å opprettholde hjemmelen for godkjenning, med rettsvirkningene, dersom en nemnd i fremtiden ønsker å behandle slike saker. Departementet foreslår på denne bakgrunn at bestemmelsene §§ 10-1 til 10-4 opprettholdes. Dette vil innebære at nemnda som behandler forbrukerklager, reguleres av lov om klageorganer for forbrukersaker, mens eventuelle nemnder for behandling av saker mellom næringsdrivende, kan få godkjenning og rettsvirkninger etter pakkereiseloven.

Pakkereiseloven § 10-2 regulerer arrangørens og formidlerens opplysningsplikt dersom det oppstår en tvist med en kunde. For nemnd som behandler forbrukersaker, vil ny bestemmelse i markedsføringsloven § 10a gjelde også for arrangører og formidlere av pakkereiser. Bestemmelsen i markedsføringsloven stiller flere opplysningskrav til næringsdrivende enn pakkereiselovens § 10-2 om opplysningsplikt. Departementet foreslår imidlertid at bestemmelsen i pakkereiseloven opprettholdes i denne omgang, som vil gjelde for eventuell fremtidig nemnd for tvister mellom næringsdrivende.

For nemnd som behandler forbrukersaker, vil forholdet til de alminnelige domstoler bli regulert dels av ny lov om klageorganer for forbrukersaker § 26. Denne er innholdsmessig forskjellig fra pakkereiseloven § 10-3 ved at begge parter stenges fra å ta saken inn til domstolen, mens pakkereiseloven kun stenger for at formidler/arrangør bringer saken til domstolen når den er under behandling i nemnda. Departementet foreslår derfor at pakkereiseloven § 10-3 opprettholdes for at forbruker fortsatt skal kunne bringe en sak inn til domstolen selv om den behandles av nemnda, og for at eventuell fremtidig nemnd som behandler saker mellom næringsdrivende, ved godkjenning får litispensvirkning etter pakkereiseloven.

I tillegg til forslagene i høringsnotatet, foreslår departementet at «forbruker» defineres i ny § 2-4. Pakkereiselovens bestemmelser omfatter i utgangspunktet forhold mellom arrangør av pakkereiser og enhver som inngår avtale om kjøp av pakkereiser, ikke bare forbrukere. Dette er regulert ved bruk av begrepet «kunde» som avtalepart ved kjøp av pakkereiser. Etter gjeldende § 2-3 defineres «kunde» som «den som inngår avtale om kjøp av en pakkereise, eller den i hvis navn avtalen om kjøpet inngås». Plikt til nemnedsdeltakelse etter gjeldende § 10-1 første ledd, og forslag til ny § 10-1 annet ledd, er imidlertid begrenset til for-

hold mellom arrangør av pakkereiser og forbruker. Departementet er av den oppfatning at begrepet av opplysningshensyn bør defineres, på linje med de øvrige subjektene i loven; «arrangør» og «kunde». Det foreslås at med «forbruker» menes fysisk person som ikke hovedsakelig handler som ledd i næringsvirksomhet. Definisjonen er samsvarende med definisjonen som gjennomgående brukes i norsk kontraktslovgivning, og det vises for øvrig til punkt 6.1.1 om forståelsen av begrepet.

Se forslag til lov § 30 punkt 2.

20.2.2 Boligtvistnemnda

20.2.2.1 Innledning om Boligtvistnemnda

Boligtvistnemnda behandler klager i forbindelse med kjøp og oppføring av ny bolig, samt arbeid på eksisterende bolig. Sistnevnte er kun arbeid som kan defineres som «totalrenovasjon», jf. bustadoppføringslova § 1. Også håndverkertjenester som utføres i forbindelse med oppføring av ny bolig, omfattes av nemndas virkeområde. Med bolig menes også fritidshus, eierseksjon og tilbygg. Nemnda er opprettet av Boligprodusentenes Forening, Entreprenørforeningen Bygg og Anlegg, Norges Byggmesterforbund og Forbrukerrådet. Både forbrukere og næringsdrivende kan klage saker inn for nemnda.

Stiftelsesgrunnlaget for nemnda er bustadoppføringslova § 64. Myndigheten til å godkjenne vedtekter for tvistenemnder er delegert til Barne- og familiedepartementet, nå Barne-, likestillings- og inkluderingsdepartementet (kgl.res. 3. oktober 1997, forskrift nr. 1073).

Det følger av bustadoppføringslova § 64 første ledd at bestemmelsen gjelder avtaler med forbruker om oppføring av selveierbolig, jf. § 1, og konsulentavtaler med forbruker, jf. § 61.

Etter bestemmelsens annet ledd er en avtale om at en tvist skal avgjøres ved voldgift, kun bindende dersom avtalen om voldgift ble inngått etter at tvisten oppsto.

Det følger videre av tredje ledd første punktum at dersom det på grunnlag av avtale mellom entreprenørene eller konsulentenes organisasjoner og Forbrukerrådet er etablert en nemnd for tvister om avtaler som går inn under loven, og vedtektene for nemnda er godkjent av Kongen, kan hver av partene legge fram for nemnda en tvist der nemnda er kompetent.

Så lenge tvisten er til behandling i nemnda, kan ikke entreprenøren reise søksmål om samme tvistespørsmål, jf. tredje ledd annet punktum. Der-

som nemnda har tatt en realitetsavgjørelse i saken, kan hver av partene reise søksmål direkte for tingrett, jf. tredje ledd tredje punktum.

20.2.2.2 Departementets forslag i høringsnotatet og høringsinstansenes syn

Det ble i høringsnotatet av 15.01.2015 vist til at Boligtvistnemnda er opprettet etter avtale mellom organisasjoner som representerer partene. Siden nemndas virksomhet er avtalebasert, ble det foreslått at eventuelle endringer i rettsgrunnlaget og lovreguleringen bør skje etter innspill fra partene selv, og under forutsetning av det er ønskelig fra partene at Boligtvistnemnda skal bli del av det nye klagebehandlingstilbudet etter ny lov om klageorganer for forbrukersaker. Det ble forutsetningsvis foreslått følgende:

- § 64 første ledd om virkeområdet for bestemmelsen opprettholdes.
- § 64 annet ledd om voldgift oppheves, på grunnlag av at forholdet reguleres i voldgiftsloven § 11.
- § 64 tredje ledd *første punktum* om godkjenning av vedtekter endres slik at godkjenningen knyttes til lov om klageorganer for forbrukersaker. Det opprettholdes at begge parter kan klage til nemnda. *Annet punktum* om litispensens videreføres, mens *tredje punktum* om innbringelse av sak direkte for tingrett oppheves.

Avtalepartene for Boligtvistnemnda – *Boligprodusentenes Forening, Entreprenørforeningen Bygg og anlegg, Norges Byggmesterforbund og Forbrukerrådet* – har avgitt felles uttalelse. Partene ønsker, under forutsetning av at det i nemndas vedtekter kan fastsettes en hensiktsmessig nedre beløpsgrense for hvilke saker nemnda tar til behandling, at Boligtvistnemnda skal bli en del av det nye klagebehandlingstilbudet etter ny lov om klageorganer for forbrukersaker. Avtalepartene er enige i forslagene, med unntak av opphevelsen av voldgiftsbestemmelsen. Det fremgår videre av uttalelsen at partene vil gjennomgå vedtektene med tanke på justeringer i tråd med kravene i ny lov om klageorganer for forbrukersaker i løpet av 2015.

20.2.2.3 Departementets vurdering

Departementet foreslår å opprettholde forslagene i høringsnotatet. For spørsmålet om opphevelse av voldgiftsbestemmelsen vises det til punkt 12.4 om forhåndsavtaler om voldgift.

Det følger av § 64 tredje ledd første punktum at «kvar av partene» kan klage inn til nemnda. I

lov om klageorganer for forbrukersaker, stilles det krav til at nemndene må behandle klager fra forbruker. Hvorvidt en nemnd skal behandle klager fra næringsdrivende, er opp til nemnda, jf. vedtektene, eller eventuelt særlovgivning. Etter som bestemmelsen stiller krav til nemnda om å behandle klager fra både forbruker og næringsdrivende, foreslår departementet at særreguleringen i § 64 tredje ledd første punktum videreføres.

Departementet foreslår imidlertid at godkjenningen av nemnda knyttes i bustadoppføringslova til godkjenningen etter ny lov om klageorganer for forbrukersaker, jf. § 64 tredje ledd første punktum, herunder «vedtektene for nemnda er godkjende av Kongen», ved at det er en henvisning til godkjenning etter ny lov om klageorganer for forbrukersaker.

Etter § 64 tredje ledd annet punktum kan ikke «entreprenøren» reise søksmål så lenge saken er til behandling i nemnda. Forholdet til de alminnelige domstoler vil også bli regulert i ny lov om klageorganer for forbrukersaker. Etter lovens § 26 kan «en part» ikke bringe saken inn for de alminnelige domstolene så lenge en sak er til behandling i en nemnd. Bustadoppføringslova gir her et sterkere forbrukervern enn forslag til lov om klageorganer ved å kun stenge for at entreprenøren kan gå til tingretten med tvisten, mens forbruker kan reise søksmål selv om saken er til behandling i nemnda. Departementet foreslår at særreguleringen i § 64 tredje ledd annet punktum om forholdet til de alminnelige domstolene videreføres.

Etter § 64 tredje ledd tredje punktum kan hver av partene reise søksmål direkte for tingretten dersom nemnda har foretatt en realitetsavgjørelse i saken. Det er altså bare etter en realitetsavgjørelse, og ikke etter avvisning eller tilbaketrekking, at regelen om fritak for forliksmekling gjelder. Departementet foreslår at bestemmelsen oppheves og at dette forhold reguleres i ny lov om klageorganer for forbrukersaker.

Som følge av at gjeldende annet ledd foreslås opphevet, blir gjeldende tredje ledd nytt annet ledd.

Se forslag til lov § 30 punkt 3.

20.2.3 El-klagenemnda

20.2.3.1 Innledning om Elklagenemnda

Elklagenemnda behandler klager fra forbrukere om tvister som springer ut av avtale mellom et energiselskap og en forbruker om overføring eller

levering av elektrisk energi, samt avtaler om tilknytning av forbrukerens elektriske installasjon til distribusjonsnettet. Nemnda kan også, når partene er enige om dette, behandle klager fra forbrukere om levering av fjernvarme eller annen energi enn elektrisk energi.

Nemnda er opprettet gjennom avtale mellom Forbrukerrådet og Energibedriftenes landsforening (Energi Norge). Stiftelsesgrunnlaget for nemnda er lov 21. juni 2002 nr. 34 om forbrukerkjøp (forbrukerkjøpsloven) § 61 a, og hovedavtalen mellom partene er godkjent ved kgl. res 22. mars 2007. Alle energiselskaper med forbrukerkunder må ha omsetningskonsesjon etter energiloven. Konsesjonen er betinget av at selskapene er tilsluttet en nemnd.

Forbrukerkjøpsloven § 61 a fastsetter at «[v]ed avtale mellom nettselskaper, kraftleverandører eller en organisasjon for slike selskaper på den ene siden, og på den annen side Forbrukerrådet eller en annen organisasjon som representerer forbrukere, kan det opprettes en eller flere nemnder for behandling av tvister om

- a) avtaler som nevnt i § 2 første ledd bokstav d om overføring av elektrisk energi
- b) avtaler som nevnt i § 2 annet ledd bokstav c om levering av elektrisk energi
- c) tilknytning av forbrukerens elektriske installasjon til distribusjonsnettet.»

Etter annet ledd kan partene «forelegge avtalen for Kongen til godkjenning». Paragraf 61 a tredje til femte ledd regulerer godkjente nemnders virksomhet og forholdet til de alminnelige domstoler:

«En forbruker kan kreve nemndsbehandling av enhver tvist hvor nemnda er kompetent, såfremt forbrukeren har saklig interesse i å få nemndas uttalelse i saken.

Så lenge en tvist er til behandling i nemnda, kan ikke en part bringe den inn for de alminnelige domstolene. En tvist anses for å være til behandling fra det tidspunktet begjæringen om klagebehandling er kommet inn til nemnda. En sak som nemnda har realitetsbehandlet, kan bringes direkte inn for tingretten.

Nettselskaper og kraftleverandører som er tilknyttet nemnda, plikter å opplyse skriftlig om adgangen til nemndsbehandling ved utsending av faktura.»

20.2.3.2 Departementets forslag i høringsnotatet og høringsinstansenes syn

I høringsnotatet av 15.01.2015 uttalte Justis- og beredskapsdepartementet:

«JD viser til at Elklagenemnda er opprettet etter avtale mellom organisasjoner som representerer partene og at lovgiver har valgt å understøtte den virksomheten nemnda har ved reguleringen i forbrukerkjøpsloven. Siden nemndas virksomhet er avtalebasert, har departementet kommet til at det er Elklagenemnda selv som må avgjøre hvorvidt den ønsker å søke godkjenning etter ny lov om klageorganer i forbrukersaker. Av respekt for nemndas selvstendighet og partenes eierskap til nemnda har departementet derfor ikke foreslått lovendringer i Elklagenemndas rettsgrunnlag i høringsnotatet her.

Departementet mener likevel at når det nå etableres en ny lov om tvisteorganer at det ikke er hensiktsmessig å godkjenne nye nemnder med hjemmel i forbrukerkjøpsloven § 61 a. Der som Elklagenemnda skulle søke om og oppnå godkjenning etter ny lov vil det være hensiktsmessig å oppheve forbrukerkjøpsloven § 61 a. Departementet foreslår derfor i lovforslaget her en bestemmelse om å oppheve forbrukerkjøpsloven § 61 a, som vil tre i kraft fra den tid Kongen bestemmer. Det forutsettes at hjemmelsgrunnlaget skal bestå så lenge den nåværende Elklagenemnda driver sin virksomhet uten å ha oppnådd godkjenning etter ny lov.

Ved en oppheving av forbrukerkjøpsloven § 61 a er det et spørsmål om hvorvidt det er nødvendig å videreføre § 61 a femte ledd om plikten til å opplyse skriftlig om adgangen til nemndsbehandling ved utsending av faktura.

Forskrift om måling, avregning og samordnet opptreden ved kraftomsetning og fakturering av nettselskaper av 11. mars 1999 nr. 301 (avregningsforskriften) har bl.a. bestemmelser om krav til utforming av faktura til husholdninger. I henhold til § 7-2 siste ledd skal fakturaen opplyse om kundens anledning til å fremme innsigelser mot fakturaen, herunder muligheten til å kontakte Elklagenemnda. Plikten er begrenset til nettselskaper. Samtidig har Norges vassdrags- og energidirektorat hatt på høring et forslag om å endre avregningsforskriften slik at § 7-2 siste ledd også får anvendelse for kraftselskaper. Det er foreløpig uklart hvordan den endelige bestemmelsen vil lyde, og når endringen eventuelt vil tre i kraft.

På bakgrunn av den eksisterende bestemmelsen i avregningsforskriften, samt den mulige endringen, legger departementet til grunn at en utfasing av forbrukerkjøpsloven § 61 a ikke vil innebære noen vesentlig endret rettsstilling hva angår opplysningskravet knyttet til Elklagenemnda.»

I høringen uttalte EnergiNorge:

«Aktørene i energimarkedet har gjennom bestemmelser i avregningsforskriften (NVE) plikt til å opplyse kunder på faktura om mulighet til å fremme innsigelser mot fakturaen og mulighet til å fremme klager for Elklagenemnda. Denne bestemmelsen bidrar til at en utfasing av forbrukerkjøpsloven § 61 a i praksis ikke innebærer noen endret rettstilstand knyttet til krav om opplysningsplikt om Elklagenemnda.»

20.2.3.3 Departementets vurdering

Departementet foreslår å oppheve forbrukerkjøpsloven § 61 a. Det foreslås også en konsekvensjustering i § 2 annet ledd bokstav c. Departementet vil først sette lovendringene i kraft dersom Elklagenemnda søker og oppnår godkjenning etter ny lov.

Se forslag til lov § 30 punkt 6.

20.2.4 Reklamasjonsnemnda for Eiendomsmeglingstjenester

20.2.4.1 Gjeldende rett

Reklamasjonsnemnda for Eiendomsmeglingstjenester er et utenrettslig tvisteløsningsorgan, som er opprettet ved avtale mellom Norges Eiendomsmeglerforbund, Den Norske Advokatforening, Eiendomsmeglerforetakenes Forening (nå Eiendom Norge) og Forbrukerrådet. Nemnda er avtalebasert, men kan etter eiendomsmeglingsloven (lov 29. juni 2007 nr. 73 om eiendomsmegling) § 8-8 annet ledd få offentlig godkjenning. Vedtekten til Reklamasjonsnemnda for Eiendomsmeglingstjenester er godkjent av Finansdepartementet. Offentlig godkjenning har ifølge eiendomsmeglingsloven § 8-8 annet ledd visse rettsvirkninger, jf. tredje til åttende ledd. Eiendomsmeglingsloven § 8-8 tredje ledd regulerer hvem som kan kreve nemndsbehandling av en tvist. Der fremgår det at selger, kjøper eller øvrige interessenter kan kreve nemndsbehandling av enhver tvist hvor nemnda er kompetent, hvis vedkommende har saklig interesse i å få nemndas uttalelse i saken. § 8-8 fjerde ledd inneholder regler om litispendens, og etter femte ledd kan en sak som nemnda har realitetsbehandlet, bringes direkte inn for tingretten. Nemnda skal oversende uttalelser om brudd på eiendomsmeglingsloven til Finanstilsynet, jf. sjette ledd. I syvende ledd er det fastsatt at dersom klageren får medhold, kan nem-

nda pålegge innklagede å betale nemndas omkostninger i saken.

Ifølge eiendomsmeglingsloven § 2-10 skal eiendomsmeglingsforetak og advokater som driver eiendomsmegling, være tilsluttet en nemndsordning.

Etter eiendomsmeglingsloven § 6-4 første ledd nr. 10 skal megleren opplyse oppdragsgiveren skriftlig i oppdragsavtalen om retten til å kreve nemndsbehandling.

Manglende oppfyllelse av pålegg fra Finanstilsynet om å slutte seg til nemndsordning, kan føre til tilbakekall av tillatelse til å drive eiendomsmegling eller forbud mot å drive eiendomsmegling for advokater, jf. eiendomsmeglingsloven § 8-2 første ledd nr. 8 og § 8-3 første ledd nr. 6.

20.2.4.2 Departementets forslag i høringsnotatet og høringsinstansenes syn

I høringsnotatet av 15.01.2015 fremgikk følgende under punkt 3.4.2:

«Reklamasjonsnemnda for Eiendomsmeglingstjenester er opprettet etter avtale mellom organisasjoner som representerer bransjen og Forbrukerrådet. Lovgiver har valgt å understøtte nemndas virksomhet gjennom reglene i eiendomsmeglingsloven § 8-8, jf. også § 2-10. Siden nemndas virksomhet er avtalebasert, mener departementet at endringer i rettsgrunnlaget eventuelt bør skje etter innspill fra partene i avtalen og nemnda selv, på tilsvarende måte som for Finansklagenemnda, jf. høringsnotatets punkt 3.3. Departementet foreslår derfor ikke lovendringer i dette høringsnotatet.

Nå som det er foreslått en ny lov om klageorganer for forbrukersaker, vil det imidlertid være naturlig for nemnda selv å vurdere om den ønsker å søke om godkjenning etter den nye loven.

Dersom nemnda ikke søker om godkjenning, kan eiendomsmeglingsloven § 8-8 bestå uten endringer, og nemnda kan fortsette sin virksomhet som i dag. Forbrukerrådet vil imidlertid i så fall bli notifisert som klageorgan på dette området til EU-kommisjonen, i tråd med EØS-forpliktelser som tilsvarer direktiv 2013/11/EU om alternativ tvisteløsning i forbrukersaker.

Dersom Reklamasjonsnemnda for Eiendomsmeglingstjenester vil søke om godkjenning etter den nye loven om klageorganer for forbrukersaker, er dette ikke til hinder for at

godkjenningen etter eiendomsmeglingsloven fortsatt kan bestå, ved siden av den nye godkjenningen. Godkjenningen etter eiendomsmeglingsloven er ikke avgrenset til «forbrukere», slik den nye loven om klageorganer for forbrukersaker vil være. Godkjenning etter eiendomsmeglingsloven er heller ikke begrenset til å omfatte tvister der det er et kontraktsforhold mellom klageren og den næringsdrivende, jf. at også «øvrige interessenter» kan kreve nemndsbehandling etter eiendomsmeglingsloven § 8-8 tredje ledd. Dersom personkretsen som skal kunne bringe en tvist inn for nemnda skal være like vid som i dag, er det nødvendig med fortsatt hel eller delvis regulering i eiendomsmeglingsloven. En slik regulering kan gå ut på at reglene i ny lov om klageorganer for forbrukersaker gjelder tilsvarende for klager som ikke faller inn under forbrukerbegrepet i den nye loven, samt for tvister der det ikke er et kontraktsforhold mellom klageren og innklagede.

Dersom nemnda under høringen gir uttrykk for at den vil søke om godkjenning etter den nye loven, kan det alternativt vurderes om man bør erstatte eiendomsmeglingsloven § 8-8 med en generell forskriftshjemmel. Forskriftshjemmelen kan gi Kongen kompetanse til å gi nærmere regler om nemndsbehandling og forholdet til de alminnelige domstolene. En eventuell forskriftshjemmel kan åpne for en særregulering av disse tvistene, eller basere seg på at reglene i ny lov om klageorganer for forbrukersaker gis tilsvarende anvendelse for de klagen som faller utenfor den nye lovens virkeområde. Det sistnevnte alternativet vil gi en ensartet regulering av tvister som nemnda behandler. Departementet vil vurdere dette etter høringen i forbindelse med utarbeidelse av lovproposisjon, og i lys av de forslag, herunder eventuelle konkrete lovforslag, og grunnlagsmateriale som departementet antar vil ligge i høringsuttalelsen fra nemnda.»

Eiendomsmeglingsnemnda v/ Norges Eiendomsmeglerforbund, Den norske Advokatforening, Eiendom Norge og Forbrukerrådet (partene) har i sin høringsuttalelse gitt uttrykk for at de ønsker at Eiendomsmeglingsnemnda skal bestå, men at nemnda også skal bli en del av det nye klagebehandlingstilbudet etter ny lov om klageorganer for forbrukersaker. Nemnda ønsker med andre ord å søke om godkjenning etter den nye loven, slik at nemnda blir innmeldt til EU-kommisjonen

som klageorgan på eiendomsmeglingsområdet. Samtidig ønsker nemnda å behandle saker fra en like vid personkrets som i dag. Det vil derfor fortsatt være behov for hel eller delvis regulering i eiendomsmeglingsloven. Partene er noe usikker på om det er mest hensiktsmessig å beholde eiendomsmeglingsloven § 8-8 med nødvendige tilpassninger, eller å erstatte bestemmelsen med en generell forskriftshjemmel. Uansett hvilken løsning som velges, mener nemnda at reglene i den nye loven om klageorganer for forbrukersaker bør gis tilsvarende anvendelse for disse sakene.

20.2.4.3 Departementets vurdering

Departementet foreslår endringer i eiendomsmeglingsloven som følge av innføringen av ny lov om klageorgan for forbrukersaker. Forslaget tilsvarende den løsningen som er foreslått for Finansklagenemnda. Forslaget innebærer at Eiendomsmeglingsnemnda kan fortsette å behandle klager fra en like vid personkrets som i dag.

Se forslag til lov § 30 punkt 7.

20.2.5 Finansklagenemndene

20.2.5.1 Innledning om Finansklagenemnda

Finansklagenemnda (FinKN) er et utenrettslig tvisteløsningsorgan opprettet etter avtale mellom organisasjoner som representerer finansforetakene på den ene siden og deres kunder på den andre siden, jf. lov 25. juni 1999 nr. 46 om finansavtaler og finansoppdrag (finansavtaleloven) § 4. FinKN dekker tjenesteområdene forsikring, bank, finans og verdipapirfond. FinKN består i dag av et sekretariat og fire nemnder: Finansklagenemnda Bank, Finansklagenemnda Person, Finansklagenemnda Skade og Finansklagenemnda Eierskifteforsikring.

Finansklagenemndas vedtekter er godkjent av Kongen. Bestemmelsene i finansavtaleloven § 4 tredje til femte ledd kommer dermed til anvendelse for nemnda. Tredje ledd regulerer hvilke tvister en kunde kan kreve behandlet av nemnda, mens fjerde ledd gir regler om litispensens: Så lenge saken er til behandling i nemnda, kan den ikke bringes inn for domstolene. Av femte ledd fremgår at en sak som har vært realitetsbehandlet av nemnda, kan bringes direkte inn for tingretten.

For tvister om forsikringsavtaler er Finansklagenemndas kompetanse regulert i lov 16. juni 1989 nr. 69 om forsikringsavtaler (finansavtaleloven) § 20-1. Etter forsikringsavtaleloven er kla-

geadgang gitt til «partene», ikke bare til kundene, som etter finansavtaleloven.

20.2.5.2 Departementets forslag i høringsnotatet og høringsinstansenes syn

I høringsnotatet av 15.01.2015 uttalte Justis- og beredskapsdepartementet:

«JD viser til at FinKN er opprettet etter avtale mellom organisasjoner som representerer partene og at lovgiver har valgt å understøtte den virksomheten nemnda har ved reguleringen i finansavtaleloven og forsikringsavtaleloven. Siden nemndas virksomhet er avtalebasert, har departementet kommet til at eventuelle endringer i rettsgrunnlaget og lovreguleringen i utgangspunktet bør skje etter innspill fra partene og nemnda selv. Departementet har derfor ikke foreslått lovendringer i høringsnotatet her. Tilsvarende foreslås det at henvisningene om nemndsbehandling i finansieringsvirksomhetsloven § 2-12 b, verdipapirhandelloven § 10-16a og verdipapirfondloven § 2-13 (3), beholdes uendret.

Likevel vil innføringen av en ny lov om klageorganer for forbrukersaker foranledige en vurdering av hvordan nemnda selv ønsker å tilpasse seg den nye loven. Ett alternativ er å la reguleringen i spesiallovgivningen stå uendret. Dette vil ikke være til hinder for at FinKN søker godkjenning etter ny ordning, samtidig som godkjenning med hjemmel i henholdsvis forsikringsavtaleloven og finansavtaleloven består. Godkjenningen av nemndas virksomhet etter de to sistnevnte bestemmelsene er ikke avgrenset til «forbrukere», slik ny lov om klageorgan for forbrukere vil være. Dersom nemnda fremdeles ønsker å ha en like vid personkrets som partssubjekter som følger av gjeldende regulering med de rettsvirkninger nemndsbehandlingen er tillagt i særlovgivningen, vil en hel eller delvis fortsatt regulering i særlovgivningen være nødvendig. En slik særregulering kan gå ut på at reglene i ny lov om klageorgan gis tilsvarende virkning for de tvisteparter som ikke faller inn under forbrukerbegrepet i ny lov. Dersom FinKN i lys av høringen signaliserer at de har de hensikt å søke godkjenning etter ny lov, samtidig som nemnda fortsatt ønsker å behandle klager fra en tvistepart som ikke er «forbruker», bør det kunne vurderes om gjeldende bestemmelser i forsikringsavtaleloven § 20-1 og finansavtaleloven § 4 kan erstattes med en generell forskriftshjemmel for Kongen

til å fastsette nærmere regler om nemndsbehandling og forholdet til de alminnelige domstoler. En slik forskriftshjemmel kan som ett alternativ åpne for en særregulering av disse tvistene, eller basere seg på at reglene i ny lov om klageorgan i forbrukersaker gis tilsvarende anvendelse også på de klager som faller utenfor lovens virkeområde. Sistnevnte alternativ åpner for at nemnda får en ensartet regulering av de tvister nemnda tar til behandling. I forlengelse av dette kan det være grunn til å vurdere, ved fortsatt regulering med hjemmel i særlovgivningen, hvorvidt det nå vil være hensiktsmessig og ønskelig fra nemnda og organisasjonene at hjemmelsgrunnlaget gis en lik utforming i hhv. forsikringsavtaleloven og finansavtaleloven. Departementet vil vurdere dette etter høringen i forbindelse med utarbeidelse av lovproposisjon, og i lys av de forslag, herunder eventuelle konkrete lovforslag, og grunnlagsmateriale som departementet antar vil ligge i høringsuttalelsen fra nemnda.»

I sitt felles høringssvar gir *Finans Norge, Næringslivets hovedorganisasjon, Finfo, Verdipapirfondenes forening* og *Forbrukerrådet* uttrykk for at partene ønsker at nemnda skal bli godkjent etter ny lov om klageorganer for forbrukersaker. Partene er enige om at nemndsavtalen og nemndas vedtekter skal gjennomgås og endres i løpet av 2015, for å oppfylle de krav som følger av godkjenningsloven. Partene gir videre uttrykk for at de ønsker at nemnda skal behandle saker fra en like vid personkrets etter gjeldende regulering, og med de rettsvirkninger nemndsbehandlingen er tillagt i særlovgivningen. Partene ønsker derfor en fortsatt regulering i særlovgivningen. Partene er tilfreds med hvordan nemnda fungerer i dag og ønsker derfor ikke lovendring som får innvirkning på nemndas funksjon og/eller virkeområde. Partene uttrykker at de er enige i at det ikke foreslås endringer i særlovgivningen.

20.2.5.3 Departementets vurdering

Departementet foreslår endringer i særlovgivningen som følge av innføringen av ny lov om klageorganer for forbrukersaker. Endringene er ikke ment å medføre materielle eller prosessuelle endringer for FinKNs virksomhet. Departementet vil peke på at forslaget til endring av finansavtaleloven § 4 og forsikringsavtaleloven § 20-1 vil gi en lik utforming av hjemmelsgrunnlaget for nemnda i de to lovene. Samtidig vil den nærmere reguleringen av nemndas virksomhet skje i forskrift med

hjemmel i de nevnte bestemmelsene. De øvrige endringene i finansavtaleloven og forsikringsavtaleloven er i hovedsak konsekvensendringer av terminologisk art. Det samme gjelder de foreslåtte endringene i lov om verdipapirfond, lov om forvaltning av alternative investeringsfond og lov om finansforetak og finanskonsern. Endringen av terminologien vil medføre at opplysningsplikten gjøres noe mer generell, slik at den etter sin ordlyd vil gjelde uavhengig av om en utenrettslig tvisteløsningsordning er godkjent med hjemmel i særlovgivningen eller i ny lov om klageorgan for forbrukersaker.

Det vil først være aktuelt å sette endringsforslagene i kraft når FinKN har oppnådd godkjenning etter ny lov om klageorgan for forbrukersaker. Fastsettelsen av tidspunktet for ikrafttredelse av den nye loven og utarbeidelse av forskrift og eventuelle overgangsbestemmelser bør skje i samråd med FinKN.

Se forslag til lov § 30 punkt 1, 5, 9, 10 og 11.

20.2.6 Brukerklagenemnda (BKN)

20.2.6.1 Innledning om Brukerklagenemnda

Brukerklagenemnda (BKN) ble opprettet med virkning fra 1. februar 2006 med hjemmel i ekomloven § 11-5 som gjennomfører direktiv 2002/22/EF om universelle tjenester og forbrukerrettigheter artikkel 34. Fra 2008 ble bestemmelsen endret slik at alle tilbydere som tilbyr tjenester som ligger under nemndens kompetanse er pliktige til å la nemnden behandle tvister. Etter ekomloven § 11-5 og ekomforskriften § 10-1 skal BKN behandle tvister mellom sluttbrukere og tilbydere av elektronisk kommunikasjonstjeneste. Som sluttbruker regnes i denne sammenheng enhver fysisk person eller virksomhet som har inntil 10 ansatte.

Avgjørelsene som treffes av nemnden er rådgivende. BKNs kompetanse er etter ekomforskriften § 10-1 avgrenset til å gjelde tvister knyttet til leveringspliktig tjeneste, avtale om kjøp av annen offentlig telefontjeneste og internetttilgang. I praksis betyr dette at BKN har kompetanse til å behandle saker om fasttelefoni, bredbåndstelefonti, mobiltelefoni, bredbåndstjenester, mobilt bredbånd, annen internetttilgang og fellesfakturert tjenester. Det følger videre av forskriften og vedtektene for BKN at tvister knyttet til disse tjenestene blant annet kan gjelde inngåelse og oppfyllelse av abonnementsavtale, kvalitet, fakturering og erstatning. BKN behandler klager på fellesfakturert tjeneste, jf. ekomforskriften § 5a-6 annet

ledd. Klager på lovligheten av innholdet i fellesfakturerte tjenester behandles imidlertid ikke av nemnden, jf. ekomforskriften § 5a-5 første ledd.

Det følger av ekomforskriften § 10-1 at klageadgangen til BKN er subsidiær, slik at sluttbruker først må rette klagen til sin tilbyder. Dersom tilbyder avslår klagen, skal sluttbruker samtidig skriftlig opplyses om klageadgangen til BKN. Sluttbruker kan likevel bringe tvisten direkte inn for BKN dersom: 1) tilbyder ikke skriftlig har orientert klager om forventet behandlingstid innen to uker etter at tilbyder mottok klagen, eller, 2) tilbyder ikke har gitt endelig svar på klagen innen rimelig tid.

Så lenge en tvist er til behandling i BKN kan den ikke bringes inn til behandling for de alminnelige domstoler, jf. ekomloven § 11-5.

Nærmere bestemmelser om nemnden, herunder om nemndens kompetanse, organisering, og saksbehandlingen, er regulert i vedtekter fastsatt av Nasjonal kommunikasjonsmyndighet (Nkom) med hjemmel i § 10-1 sjette ledd. BKN består i dag av tre medlemmer. Nemndens leder velges av BKNs styre, mens de to øvrige nemndmedlemmene velges av henholdsvis Forbrukerrådet og tilbydernes representanter i styret. Nemnden har et fast sekretariat som forbereder saker for nemndsbehandling samt utfører en rekke administrative oppgaver. Sekretariatet består i dag av en leder, to saksbehandlere og en sekretær. BKN er tilbyderfinansiert gjennom en årlig avgift på inntil 10 rettsgebyr. Ved fastsettelsen av gebyret tas det hensyn til tilbydernes omsetning. I tillegg betaler tilbyderne et gebyr per sak nemnden behandler. Det tas ingen gebyr fra sluttbruker for å få behandlet en sak i nemnda. Ekomloven § 11-4 regulerer adgangen til å avtale at en tvist skal kunne avgjøres ved voldgift. Bestemmelsen retter seg kun mot tvister mellom tilbydere og ikke forbrukere (tilgang til elektronisk kommunikasjonsnett og –tjeneste). Etter ekomloven § 11-5 tredje ledd kan sluttbruker (fysisk person eller en liten bedrift) kreve nemndsbehandling av enhver tvist hvor nemnda er kompetent, såfremt sluttbrukeren har «saklig interesse» i å få nemndas uttalelse i saken.

I ekomforskriften § 10-1 tredje ledd stilles det krav om at tilbyder skriftlig skal orientere om klageadgangen til BKN ved avslag på klage. Dette henger sammen med at klageadgangen til BKN er subsidiær, slik at sluttbruker først må rette klagen til sin tilbyder.

Myndigheten kan etter ekomloven § 11-5 femte ledd i enkeltvedtak eller forskrift fastsette nærmere bestemmelser om BKN, herunder om

finansiering og hvilke tjenester som skal omfattes av klageordningen, og kan i forskrift presisere og avgrense nemndas kompetanse.

20.2.6.2 *Departementets forslag i høringsnotatet og høringsinstansenes syn*

For å tilfredsstille minstekravene i ADR-direktivet og ODR-forordningen ble det i høringsnotatet av 15.01.2015 foreslått at ekomforskriften § 10-1 skulle endres slik at det ble stilt krav om at BKN oppfyller kravene etter forslag til ny lov om klageorganer for forbrukersaker. Dette innebærer at nemndens vedtekter må gjennomgås og endres der dette er nødvendig. Det er Nkom som har fastsatt BKNs gjeldende vedtekter. Det anses hensiktsmessig at ekommyndigheten som sektormyndigheten fører tilsyn med at BKN tilfredsstiller kravene i ny lov om klageorganer for forbrukersaker. BKN skal ikke søke godkjenning etter den nye loven, men ekommyndigheten vil besørge at regelverket er i samsvar med minstekravene i ATF-direktivet og NTF-forordningen. Ekommyndigheten vil deretter kunne rapportere BKN til kontaktpunktet, som besørger videre innmelding til ESA i henhold til utkast til lov om klageorganer for forbrukersaker § 30.

Videre ble det i høringen foreslått at BKNs mandat kunne utvides til også å omfatte tvister med tilbyder om levering av TV-tjenester. TV-tjenester ligger i dag utenfor den kompetanse BKN har. Samferdselsdepartementet foreslo på bakgrunn av dette at BKN i fremtiden skal behandle tvister vedrørende enkelttjenester og koblingssalg. Distributørene av tv-tjenester leverer ofte tv-tjenesten sammen med bredbåndsaksess og telefonitjenester. Dette er såkalt produktpakking, som i denne sammenheng betyr at abonnenten kjøper to eller flere tjenester på samme aksess fra samme tilbyder. Dette betegnes gjerne som x-play, double- eller triple-play. Tjenestene tilbys og kjøpes på individuell basis eller kjøpes som en samlet pakke (koblingssalg). Det anses hensiktsmessig at også slike tvister kan bringes inn for nemnda til avgjørelse, siden nemnda etter gjeldende rett allerede behandler klagesaker på ekomtjenester.

Samferdselsdepartementet foreslo at bestemmelsens anvendelsesområde ble avgrenset mot tvister som gjelder kringkastingsinnhold (TV-innhold), kanalpakker og levering av innholdstjenester (OTT – «Over the top-tjenester») over Internett. Klager over det redaksjonelle innholdet, sammensetningen av programmer, kanaler eller eventuelle endringer i kanalpakker m.v. er eksempler på hva klager over TV-innhold kan gjelde.

Innholdstjenester levert over det åpne Internett (OTT), er blitt en viktig distribusjonsplattform for TV. En rekke nye forretningsmodeller har vokst frem – fra rene reklamefinansierte tjenester slik som Youtube til abonnementsbaserte innholdstjenester slik som Netflix, Viaplay m.v. For slike abonnementsbaserte innholdstjenester vil det ikke være innholdsleverandøren direkte som sørger for at innholdet leveres til sluttbrukeren. Det vil være sluttbrukerens leverandør av bredbåndabonnement som gjør det, uten at det nødvendigvis foreligger et avtaleforhold mellom innholdsleverandøren og bredbåndleverandøren. Avtalen mellom innholdsleverandøren og sluttbrukeren vil ikke inkludere en elektronisk kommunikasjonstjeneste og vil derfor ikke ansees som en TV-tjeneste omfattet av BKNs mandat.

Det ble i høringsnotatet med forslag til ny lov om klageorganer for forbrukersaker foreslått en ny bestemmelse i markedsføringsloven § 10 a. Det ble foreslått at opplysningskrav i spesiallovgivningen fjernes ettersom markedsføringsloven § 10 a vil gjelde for næringsdrivende. Det ble også foreslått at regulering av litispendensvirkning i spesiallovgivningen oppheves i de tilfeller den omhandler saker mellom næringsdrivende og forbrukere, og at man opphever spesialreguleringer av forholdet til voldgift, ettersom dette blir regulert av voldgiftsloven § 11.

I høringen har både Nkom og BKN gitt sine innspill til forslagene. Begge høringsinstansene gir uttrykk for at forslagene til endringer i ekomforskriften synes hensiktsmessige. Videre støttes forslaget om at ekommyndigheten som sektormyndigheten pålegges å føre tilsyn med at BKN tilfredsstiller kravene i ny lov om klageorganer for forbrukersaker.

Forbrukerombudet foreslår at unntaket om at nemnda ikke skal kunne behandle klager om forhold vedrørende sammensetting av kanalpakker, strykes.

20.2.6.3 *Departementets vurdering*

Forbrukerombudet har i sitt høringsinnspill foreslått at BKN bør behandle klager fra forbrukere på sammensetning av kanalpakker. Dette vil være klager direkte knyttet til kringkastingsinnholdet som leveres over det elektroniske kommunikasjonsnett.

Samferdselsdepartementet mener det er viktig at det foreligger et skille mellom reguleringen og klagebehandlingen av klager knyttet til innhold og klager knyttet til infrastruktur, dette synet er også støttet av Nkom. Tvister om innhold behandles

ikke av BKN i dag og innhold reguleres ikke gjennom ekomloven eller ekomforskriften. Denne type innholdstjenester faller inn under KUDs ansvarsområde.

Dette synet er også støttet av Forbrukerrådet som i notat til Nkom 31. mars 2014 uttalte at *«slike klager faller ikke innenfor en utvidet kompetanse til Brukerklagenemnda, men ligger innenfor Medietilsynets kompetanse.»*

Å opprettholde et skille mellom behandlingen av klager knyttet til innhold og klager knyttet til infrastruktur vil gjøre praksisen lik den i Sverige, der Allmänna Reklamationsnämnden (ARN) behandler forbrukerklager på TV-tjenester.

Departementet foreslår å utvide BKNs mandat til også å omfatte tvister med tilbyder om levering av TV-tjenester. Det legges opp til at nemnda skal behandle slike klager både når avtale gjelder enkelttjenester og koblingssalg. Tvister om levering av TV-tjenester foreslås avgrenset mot tvister som gjelder kringkastingsinnhold, sammensetting av kanalpakker, levering av innholdstjenester over Internett og grensene for leveringsplikt. Samferdselsdepartementet vil foreta nødvendige endringer i ekomforskriften i samsvar med høringsforslaget.

Departementet foreslår at opplysningsplikten i ekomforskriften § 10-1 tredje ledd videreføres. Bestemmelsen skal sikre at opplysninger om klageadgangen til BKN gis til fysiske personer og mindre bedrifter (sluttbrukere). Ettersom forslaget til ny bestemmelse i markedsføringsloven § 10 a er avgrenset til næringsdrivendes informasjonsplikt til forbrukere, vil ikke denne fullt ut erstatte gjeldende informasjonspliktbestemmelse i ekomforskriften. På bakgrunn av dette anses det ønskelig å beholde dagens bestemmelse i ekomforskriften uendret, også av pedagogiske hensyn.

Departementet foreslår at § 11-5 om litispensvirkning videreføres ettersom den ikke er avgrenset til å gjelde saker mellom næringsdrivende og forbrukere. Etter ekomforskriften § 11-5 annet ledd kan ikke en part bringe en tvist inn for de alminnelige domstoler så lenge tvisten er til behandling i BKN. BKN behandler klager fra sluttbrukere, herunder fysiske personer og mindre bedrifter.

Det foreslås også at ekomloven § 11-4 om voldgift videreføres. Bestemmelsen fastsetter at en avtale om å avgjøre konflikter om tilgang til elektronisk kommunikasjonsnett og -tjeneste ved voldgift kun er bindende når avtalen om voldgift er inngått etter at konflikten oppstod. Bestemmelsen retter seg mot konflikter mellom tilbydere og gjelder ikke forbrukersaker.

Når det gjelder partenes adgang til å bringe en sak til nemndsbehandling, anser departementet kravene i ekomlovens § 11-5 tredje ledd å være i overensstemmelse med direktivet. Departementet foreslår derfor ikke endringer i ekomloven på dette punkt.

20.2.7 Domeneklagenemnda

20.2.7.1 Innledning om Domeneklagenemnda

Domeneklagenemnda (DOK) ble etablert av Norid 1. oktober 2003 med hjemmel i ekomforskriften § 7 første ledd, jf. ekomloven §§ 7-1 og 10-1 annet ledd. Det fremgår av domeneforskriften § 7 første ledd at registerenheten (Norid) er forpliktet til å etablere en domeneklagenemnd. DOK behandler tvister som er brakt inn av både forbruker, næringsdrivende, tredjepart eller offentlig organ. Nemnda behandler klager som gjelder; saksbehandlingen hos Norid, klager på at et registrert domenenavn strider mot tredjeparts rettigheter, klager på at et registrert domenenavn strider mot norsk rett, eller at et registrert domenenavn feilaktig gir inntrykk av å angå offentlig forvaltning eller myndighetsutøvelse. Siden nemnda ble etablert er erfaringen at rundt 99 prosent av klagesakene som behandles gjelder tredjemannskonflikter mellom næringsdrivende og da i hovedsak konflikter knyttet til bruk av varemerker. I juni 2014 ble det åpnet for at privatpersoner kan registrere domener direkte under .no – til nå er det registrert rundt 16500 domener i denne kategorien, noe som utgjør 2,5 prosent av registreringene under .no. DOK er sammensatt av spesialisert kompetanse innen varemerkerett og domenenavnsystemet.

Etter gjeldende rett gir registerenheten prosedyrer for DOK i tråd med prinsippene i domeneforskriften, jf. domeneforskriften § 7 syvende ledd. Domeneforskriften stiller blant annet krav til at DOK skal behandle klager «fra søker over registerenhetens avgjørelser» og «fra innehaver over registerenhetens avgjørelse», jf. domeneforskriften § 7 annet ledd bokstav a) og b). Begrepene «søker» og «innehaver» omfatter etter sin ordlyd klager fra forbruker. Det følger av domeneforskriften § 7 tredje ledd at klagenemnda skal gis anledning til å avvise en klage etter nærmere fastsatte regler. Videre følger det av sjette ledd at registerenheten kan finansiere DOK gjennom et påslag på registreringsgebyret og egenandel fra klageren. Klager etter domeneforskriften § 7 annet ledd bokstav a) og b) må fremsettes innen en måned fra søker eller innehaver fikk melding

om registerenhetens avgjørelse, jf. domeneforskriften § 8. Nkom fører tilsyn med at bestemmelsene i domeneforskriften overholdes, jf. domeneforskriften § 9.

20.2.7.2 Departementets forslag i høringsnotatet og høringsinstansenes syn

For å tilfredsstille minstekravene i ATF-direktivet og NTF-forordningen ble det i høringsnotatet av 15.01.2015 foreslått et nytt siste ledd i domeneforskriften § 7 om at domeneklagenemnda skal oppfylle kravene i utkast til ny lov om klageorganer for forbrukersaker. Kravet begrenset seg til nemndas behandling av klagesaker etter domeneforskriften § 7 annet ledd bokstav a) og b) der klager var en forbruker. Videre ble det foreslått at ekommyndigheten som sektormyndigheten skulle føre tilsyn med at DOK tilfredsstilte kravene etter ny lov om klageorganer for forbrukersaker. Videre ble det foreslått et nytt annet punktum i domeneforskriften § 8 annet punktum for å oppfylle direktivets krav til klagefrist i artikkel 5 nr. 4, jf. utkast til lov om klageorganer for forbrukersaker § 11 tredje ledd.

Nkom har i sitt høringssvar vurdert at det er mest hensiktsmessig at de få forbrukerklagenemnda man kan forvente under .no skilles ut og behandles av annet klageorgan enn domeneklagenemnda. Forslaget er basert på en helhetlig vurdering av domeneklagenemndas klare hovedoppgaver, sammensetning, kompetanse og hvordan nemnda er drevet administrativt. Tilsynet legger særlig vekt på at Norid har opplyst at det er et svært lite antall forbrukersaker som har vært fremmet for behandling i DOK frem til nå. Videre er det ingen ting som tyder på at det vil skje noen vesentlig økning av klagesaker fra privatpersoner mot Norid som følge av åpningen for registrering for privatpersoner direkte under .no i 2014.

Uninett Norid AS har i sitt høringsinnspill kommentert at ressursbruken som kreves for at nemnda skal oppfylle direktivets krav er lite hensiktsmessig fra et samfunnsøkonomisk synspunkt. Det vises til at nemnda ikke har mottatt én forbrukerklage på Norid i de 11 årene den har eksistert. Det er heller ingen ting som tyder på antallet forbrukerklager vil øke. At det aldri har forekommet forbrukerklager skyldes etter Norids syn sannsynligvis at tildeling av domenenavn skjer tilnærmet automatisk og at Norid stiller minimale vilkår for tilegning og videre bruk av domenenavn. Siden graden av skjønn er svært liten også i håndheving av abonnentsvilkårene, er det i praksis svært lite tolkning av abonnements-

avtalen mellom Norid og abonnentene av et domene. En innføring av direktivets krav vil etter Norids syn ikke dekke noe behov for forbrukerne eller medføre noe reelt øket forbrukervern. Eventuelle fremtidige forbrukerklager mot Norid forelås derfor behandlet av Forbrukerrådet.

20.2.7.3 Departementets vurdering

Samferdselsdepartementet er enig i Nkom og Norids høringsinnspill om at det ansees mest hensiktsmessig at eventuelle forbrukerklager på domeneområdet behandles av Forbrukerrådet. Det vises særlig til at kostnadene ved å foreta de nødvendige endringer i nemndas mandat og sammensetning ikke synes å stå i forhold til antall forbrukerklager på området.

Samferdselsdepartementet vil på bakgrunn av høringsinnspillene ikke gjennomføre de foreslåtte endringene i domeneforskriften.

20.2.8 Husleietvistutvalget

20.2.8.1 Innledning

Det er ikke avklart om ATF-direktivet også gjelder for tvister om leie av bolig. Norge har allerede etablert et utenomrettslig system for tvisteløsning gjennom Husleietvistutvalget (HTU). HTU er opprettet som et særskilt tvisteløsningsorgan for husleiesaker, med stedlig virkeområde i Oslo, Akershus, Hordaland, Sør- og Nord-Trøndelag. Fire av disse fylkene er blant landets fem største. Dersom HTUs virkeområde utvides til å gjelde for hele landet i saker der utleier er næringsdrivende, vil det være klart at Norge gir forbrukerne et tilbud og oppfyller direktivet. Dette betyr at leiere av bolig får tilbud om tvisteløsning utenom domstolene av sine klager mot næringsdrivende som driver utleie av bolig.

20.2.8.2 Gjeldende rett

HTUs virkeområde er i dag begrenset til Oslo, Akershus, Hordaland og Sør- og Nord-Trøndelag hvor de har kompetanse til å mekle og avgjøre tvister om rettigheter og plikter etter husleieavtalen.

HTU er førsteinstans i tvister om leie av bolig innenfor sitt stedlige virkeområde. Utvalget trer i forliksrådets sted der hvor forliksmegling er nødvendig før saken bringes inn for retten. I andre fylker er forliksrådet førsteinstans. HTUs kompetanse er begrenset til tvister etter husleielovene fra 1939 og 1999, noe som innebærer at tvisten må gjelde et leieforhold som reguleres av disse

lovene, og tvisten må dessuten gjelde leie av bolig. Leietvister kan bringes inn for HTU uavhengig av om utleier er privat eller næringsdrivende.

20.2.8.3 Departementets vurdering

Selv om det er uklart om ATF-direktivet omfatter tvister om leie av bolig, er det både etter Barne- likestillings- og inkluderingsdepartementet og Kommunal- og moderniseringsdepartementets vurdering gode forbruker- og boligpolitiske grunner til å gi forbrukere i hele landet et utenomrettslig tilbud om behandling av slike tvister. Leie av bolig kommer på andre plass i Forbrukerrådets statistikk over forbrukermisnøye. Husleietvister handler ofte om små beløp som det er viktig å få løst raskt. Det er dyrt og ressurskrevende å føre en tvist for forliksråd/domstol, og mange vil kanskje av den grunn unnlate å forfølge sine rettmessige interesser. Forbrukerne vil også kunne oppleve at saken blir mindre rettsliggjort ved utenrettslig behandling. Det kan derfor være hensiktsmessig og ønskelig å benytte et utenrettslig organ framfor forliksrådet. Nemnder og utvalg kan løse saker som ikke egner seg så godt for behandling i domstolene, og bidrar dessuten til å begrense antall saker til domstolen.

HTU er et utenomrettslig organ som allerede behandler tvister om leie av bolig raskt, rimelig og med høy faglig kompetanse. Både brukerundersøkelser og en samfunnsøkonomisk analyse fra Vista Analyse AS i 2013 viser at brukerne er svært godt fornøyd med behandlingen i HTU, og at rettssikkerheten er godt ivaretatt. Når det skal tilrettelegges for et landsomfattende tilbud om utenrettslig tvisteløsning i boligleieforhold er det derfor etter departementenes vurdering hensikts-

messig å trekke på HTUs apparat og kompetanse. Det foreslås derfor en hjemmel i husleieloven som åpner for at HTU i de delene av landet som ligger utenfor HTU sitt nåværende stedlige virkeområde kan tilby en enklere behandling av tvister mellom næringsdrivende utleier og leietager. Departementet legger til grunn at tilbudet skal gjelde både mekling og avgjørelse av tvister, og at både forlik og avgjørelser skal ha rettskraftig virkning. Den nærmere reguleringen av tilbudet bør reguleres gjennom forskrift.

I tråd med forslaget til lov om klageorganer for forbrukersaker vil leierne i de områder som i dag er utenfor HTUs nåværende stedlige virkeområde, og som vil fremme klager mot utleier som driver utleie som næring, få valg mellom to alternative spor. Tvisten kan enten bringes inn for forliksrådet og eventuelt videre til tingrett, lagmannsrett m.v. Alternativt kan de velge sporet med «utenomrettslig tvistebileggelse» gjennom HTU som EU-direktivet og loven om klageorganer for forbrukersaker introduserer som alternativ til behandling i forliksrådet.

I de fylkene der HTU er etablert skal det fortsatt være slik at de sakene som kan behandles av HTU, ikke kan behandles i forliksrådet.

HTU stiller seg positiv til den foreslåtte utvidelsen.

Se forslag til lov § 30 punkt 4.

20.2.8.4 Utvidelsen er begrenset til å omfatte klager mot næringsdrivende utleiere

For å oppfylle minimumskravene i ATF-direktivet begrenser forslaget om utvidelse av virkeområdet seg til tvister om leie av bolig mot næringsdrivende utleiere.

21 Økonomiske og administrative konsekvenser

21.1 Konsekvenser for det offentlige

Det er svært vanskelig å forutse fremtidig klageomfang innenfor det foreslåtte klagebehandlingstilbudet. Ut fra foreløpige beregninger er det lagt til grunn at etablering av et tilbud for nesten alle typer forbrukerkontrakter og næringsdrivendes klageadgang vil medføre ca. 9000 flere klagesaker årlig. Estimater for økningen er gjort på bakgrunn av samlet antall klagesaker i 2013 til Forbrukerrådet (meklingssaker) og nemndene, sammenlignet med antall tilbydere innenfor klageorganenes saksområder. Denne beregningen gir en «klagefaktor» som ganges opp med antall tilbydere innenfor de nye saksområdene som skal dekkes etter forslaget.

Ut fra de pågående prosessene med utvikling av nye – og utvidelse av eksisterende – tilbud om klagebehandling, kan vi forvente at ca. 8000 av de nye klagesakene får tilbud om kun mekling i Forbrukerrådet. Gjennomsnittskostnaden for meklingssaker i Forbrukerrådet er opplyst å være 2250 kroner. Dette vil kunne gi en merkostnad på om lag 18 millioner kroner per år. I tillegg innebærer kravene i forordningen om nettbasert klageportal ved klager over landegrensene (NTF) økonomiske konsekvenser. Dette omfatter blant annet opprettelse av nasjonale kontaktpunkter og oversettelse av saksdokumenter. Samlet vil disse kravene tilsi behov for to – tre årsverk, beregnet til en kostnad på om lag 1,8 millioner kroner. Som kontaktpunkt foreslås Forbruker Europa, som er en del av Forbrukerrådet.

For å ivareta myndighetenes forpliktelser som følger av direktivet og forordningen, er Forbrukerrådets budsjett styrket med 14,4 millioner kroner for 2015. Utvidet meklingstilbud var operativt fra 1. juli 2015. I budsjettet (Prp. 1 S for BLD (2014–2015) kapittel 860 post 50) fremgår det at ressursene hovedsakelig skal knyttes til regionkontoret i Tromsø. Av beløpet for 2015 skal 0,9 millioner kroner brukes til å sette Forbruker Europa i stand til å kunne ivareta nye oppgaver som NTF-kontaktpunkt. Myndighetenes forpliktelser oppstår først ved innlemmelse i EØS-avtalen. På grunn av at man forventet inn-

lemmelse på et tidligere tidspunkt, ble budsjettet styrket allerede fra 2015.

I budsjettet (Prp. 1 S (2015–2016) kapittel 860 post 50) for 2016 ble Forbrukerrådets bevilgning foreslått styrket ytterligere med 3,9 millioner kroner for å ivareta helårsvirkningen av Forbrukerrådets nye meklingsoppgaver. Av disse ble 0,9 millioner foreslått til Forbruker Europa.

Det foreslås at næringsdrivendes brudd på informasjonspliktene skal sanksjoneres etter markedsføringsloven, som håndheves av Forbrukerombudet. Departementet legger til grunn at håndhevingen av de nye reglene kan gjøres innenfor gjeldende budsjetttrammer.

21.2 Konsekvenser for klageorganer

Etter forslaget skal Forbrukerrådet fortsatt mekle i saker som omfattes av virkeområdet i forbrukertvistloven § 1. Dette vil gjelde uavhengig av om det foreligger et parallelt nemndtilbud innenfor dette virkeområde. Forbrukerrådet skal i tillegg mekle på nye områder som ikke kan behandles av annet klageorgan som er innmeldt etter loven. Dette innebærer at partene ikke kan velge mekling i Forbrukerrådet dersom det er mulig å få saken behandlet i særskilte innmeldt klageorgan.

Departementet foreslår ulike krav for klageorganer som skal meldes inn etter loven. Kravene gjelder både organisering, saksbehandling og informasjon, og vil i større eller mindre grad innebære økonomiske og administrative konsekvenser for det enkelte klageorganet.

Advokatforeningen sier i sin høringsuttalelse at den ikke har bemerkninger til de økonomiske og administrative konsekvenser, og anser disse som nødvendige ved opprettelse av et utenrettslig klagebehandlingssystem. *Brakerklagenemnda* mener det er vanskelig å estimere eksakte kostnader for egen nemnd som følge av forslagene, men mener at det kan være krevende å få aksept for endringer som kan anses mindre velfunderte og som ikke gir åpenbare forbedringer. *Norges Automobil-Forbund* sier i sin høringsuttalelse at kravene til

godkjenning vil kunne bli såpass ressurskrevende at en del av dagens «frivillige» klagenemnder kan bli nedlagt eller velge å stå utenfor godkjenningssystemet.

Kravene som stilles er i hovedsak minimums-krav som følger av direktivet. Disse er gitt for å sikre et mest mulig strømlinjeformet tvisteløsningstilbud av god kvalitet, både nasjonalt og over landegrensene. Det utenrettslige tvisteløsningstilbudet i Norge i dag er uensartet og av noe varierende kvalitet. For enkelte klageorganer vil det bli nødvendig å gjøre endringer, dersom det er ønskelig å søke om godkjenning for disse. Departementet viser for øvrig til den fortløpende vurderingen av konsekvenser av de enkelte krav, jf. bokstavene a til l. Konsekvensene vil avhenge av hvordan klageorganene er organisert per i dag og hvordan de eventuelt ønsker å innrette seg for å oppfylle kravene. Departementet støtter sine vurderinger her blant annet på en selvevaluering som departementet innhentet fra de ulike klageorganene sommeren 2013. Klageorganene gjorde her en vurdering av eget tilbud opp mot direktivets krav. For øvrig har departementet hatt dialog med de ulike klageorganene underveis i lovprosessen.

Norges Automobil-Forbund sier videre at konsekvensen av at nemnder legges ned eller ikke blir innmeldt, vil være at flere saker må behandles av Forbrukertvistutvalget enn det som er bebudet i høringsnotatet. På et par områder har forbrukertvistloven § 1 overlappende virkeområde med eksisterende klagenemnder. Dette gjelder for bilsaker og saker om håndverkertjenester. Dersom nemnder med overlappende virkeområde med forbrukertvistloven § 1 nedlegges, eller ikke innmeldes, vil sakene utelukkende bli behandlet av Forbrukerrådet og Forbrukertvistutvalget. Basert på saksfordelingen mellom disse nemndene og Forbrukerrådet og Forbrukertvistutvalget i dag, legger departementet til grunn at dette ikke vil medføre særlige konsekvenser for det offentlige tilbudet i Forbrukerrådet og Forbrukertvistutvalget. Se nærmere om dette i punkt 8.3.

I det følgende gjennomgås de ulike kravene, med departementets vurdering av konsekvenser for klageorganene:

a. Kompetansekrav

Departementet foreslår forskriftshjemler for å kunne stille kompetansekrav til klageorganenes ledere, medlemmer, meklere og andre saksbehandlere. Dette behandles i henholdsvis punkt 9.9, og følger av forslag til ny lov § 8 annet ledd.

b. Kontradiksjonskrav

Departementet foreslår å lovfeste direktivets krav i artikkel 9 nr. 1 bokstav a om kontradiksjon for partene. Klageorganet skal sørge for at partene får all informasjon i saken, herunder klagen, sakkyndige rapporter og øvrige saksdokumenter, og gi partene mulighet til å uttale seg. Se punkt 10.7 og forslag til ny lov § 15.

Etter det departementet er kjent med, oppfyller de fleste etablerte klageorganer for forbrukersaker langt på vei kravene i dag. Kravene vil derfor i liten grad føre til økte kostnader eller arbeidsbyrder.

c. Informasjonskrav på klageorganets nettside

Departementet foreslår en forskriftshjemmel for å kunne gjennomføre direktivets krav i artikkel 7 om at klageorganene skal informere på sine nettsider om organet, lederen og saksbehandlingen m.m. Informasjonen skal også gis på varig medium ved forespørsel. Kravet innebærer at klageorganene skal ha nettside. Se punkt 12.1 og forslag til ny lov § 17 annet ledd.

De fleste klageorganene har i dag egne nettsider, med varierende grad av den informasjonen som kreves. Det må påregnes noe ressursbruk for å imøtekomme informasjonskravene og for å holde informasjonen oppdatert til enhver tid.

d. Behandling av saker oppstått ved handel over landegrenser

Departementet foreslår et krav om at klageorganene skal behandle både nasjonale og tverrnasjonale tvister, dvs. tvister mellom næringsdrivende etablert i Norge og forbrukere bosatt i Norge og i øvrige EØS-stater, inkludert tvister regulert etter forordningen. Dette vil gjennomføre direktivet artikkel 5 nr. 2. Forbrukere i EØS-området skal når de handler, og når en tvist oppstår, i større grad informeres om deres klagemuligheter enn i dag. Se punkt 10.2 og forslag til ny lov § 6 fjerde ledd.

Departementet antar at dette vil føre til økt antall klager til norske klageorganer fra forbrukere bosatt utenfor Norge, særlig siden saker oppstått ved handel over landegrenser (eksempelvis på Internett) stadig øker i EØS-området. Det vil variere i hvor stor grad omfanget av slike saker øker for det enkelte klageorgan. Dette avhenger av om saksområdet er knyttet til varer eller tjenester som er egnet for handel over landegrenser eller ikke.

e. Gratis saksbehandling eller et mindre gebyr for forbruker

For gjennomføring av direktivet artikkel 8 bokstav c foreslår departementet at klageorganene ikke skal kunne kreve klagebehandlingsgebyr av forbruker utover et mindre beløp. Se punkt 9.7 og forslag til ny lov § 7 annet ledd.

Forbrukerrådets mekling er i dag gratis, og de fleste nemndene krever heller ikke gebyr fra forbruker. Etter det departementet er kjent med, har følgende nemnder innført gebyr for sin klagebehandling: Husleietvistutvalget (1 rettsgebyr: 860 kroner), Reklamasjonsnemnda for Eiendomsmeglingstjenester (500 kroner), Klagenemnda for bil-saker (500 kroner), og Domeneklagenemnda (4 rettsgebyr: 3340 kroner som refunderes dersom klager vinner frem). De nevnte satsene antas å være for høye i forhold til det nivået som det er lagt opp til i direktivet. En reduksjon av gebyrsatsene vil representere tapte inntekter for klageorganene. Kravet om at klageadgangen skal være gratis eller til en symbolsk sum for forbruker, vil også kunne føre til at flere velger å benytte seg av klagebehandlingstilbudet. Dette kan igjen medføre økte kostnader for klageorganene. På den annen side er det ingen begrensning for å pålegge næringsdrivende et gebyr for behandling.

f. Krav til sekretariat i nemnd og dets oppgaver

Departementet foreslår en forskriftshjemmel for å kunne stille krav til organisering av nemndene, herunder om at nemnder skal ha sekretariat og et styre. I dag er det kun aktuelt å stille krav om nemndsekretariat. Bakgrunnen for forslaget og hvilke oppgaver som kan være aktuelt å legge til sekretariatene, er behandlet i punkt 11.1. Se forslag til ny lov § 18.

Samtlige nemnder har i dag et sekretariat. Sekretariatets oppgaver kan imidlertid variere. Det er eksempelvis ikke alle sekretariatene som aktivt bidrar til å finne en minnelig løsning før saken eventuelt sendes til nemndsbehandling. Kravet kan for enkelte nemnder innebære merarbeid.

g. Saksbehandlingsfrist

Departementet foreslår et krav om at sakens utfall skal gjøres tilgjengelig innen 90 dager fra det tidspunktet klageorganet mottok klagen samt relevante og nødvendige saksdokumenter fra begge parter. Fristen kan forlenges i særlig komplekse saker. Kravet gjennomfører direktivets artikkel 8

bokstav e. Se punkt 10.9 og forslag til ny lov § 16 første ledd.

Hvorvidt forslaget vil føre til økte kostnader for det enkelte klageorgan, vil bero på gjeldende saksbehandlingstid i klageorganet, og hvilke tiltak klageorganet anser som nødvendig og ønskelig for å imøtekomme kravet. For de fleste klageorganer kan det være tilstrekkelig å legge om rutiner i større eller mindre grad, mens for andre kan det være behov for økte ressurser. Saksbehandlingstiden i nemndene varierer i stor grad i dag. Etter det departementet har fått opplyst, har flere av nemndene en gjennomsnittlig saksbehandlingstid som går ut over den foreslåtte fristen på 90 dager.

Departementet antar at klageorganene i stor grad kan tilpasse sine rutiner til kravet. For særlig komplekse saker er det mulig å fravike fristen på 90 dager, jf. forslag til ny lov § 16 første ledd tredje punktum.

h. Krav om årsrapport, rapportering og melding

Departementet foreslår å gjennomføre direktivets ulike krav om rapportering for klageorganene i lov og forskrift. Se punkt 8.2, 8.4, og 9.14, og forslag til ny lov §§ 3, 4 og 9.

Direktivets artikkel 7 nr. 2 stiller krav om at klageorganene skal utarbeide en årsrapport, og stiller krav til rapportens innhold.

Flere av de etablerte nemndene har allerede rutiner for utarbeidelse av årsrapporter, og publiserer disse på sine nettsider. Den informasjonen som skal følge i rapportene, må være lett tilgjengelig. En sammenstilling av informasjonen i en rapport, samt publisering og rapportering, vil etter departementets vurdering innebære kun mindre administrative byrder for klageorganene.

Etter direktivets artikkel 19 nr. 3 skal klageorganene rapportere ulike opplysninger til myndighetene annet hvert år. Kravene til denne rapporteringen tilsvarer i stor grad kravene til årsrapporten. Departementet antar derfor at kravet kun vil medføre mindre administrative byrder for klageorganene.

Videre kreves det etter artikkel 19 nr. 1 annet ledd at klageorganene uten unødig opphold melder fra til myndighetene dersom det gjøres visse endringer i vedtektene m.m. Kravet vil kun gjelde klageorganer som godkjennes etter loven, og ikke rapporterte klageorganer. Kostnader knyttet til meldingsplikten vil avhenge av hyppigheten av endringer som klageorganene foretar. Departementet antar at kravet kun vil innebære mindre administrative byrder for klageorganene.

i. Krav til mottak av klage

Departementet foreslår et krav om at klageorganene skal legge til rette for elektronisk mottak av klage. Dette gjennomfører direktivets artikkel 5 nr. 2 bokstav c. Dette er ikke et krav om elektronisk saksbehandlingsverktøy, men kun et mottaksverktøy. Departementet legger til grunn at det er tilstrekkelig at klageorganene har systemer for mottak av klage med vedlegg per e-post. Se 10.2 og forslag til ny lov § 12 første ledd første punktum.

Etter det departementet kjenner til, har de fleste nemndene i dag systemer for elektronisk klagemottak, enten via nettbasert klagesystem, eller via e-postmottak. Kravet vil derfor i liten grad medføre ekstra kostnader for de etablerte klageorganene.

j. Tilrettelegging for at partene skal kunne utveksle informasjon

Departementet foreslår et krav om at klageorganene skal legge til rette for at partene kan utveksle informasjon om saken, jf. punkt 10.2 og forslag til ny lov § 15 annet ledd. Kravet gjennomfører direktivets artikkel 5 nr. 2 bokstav d. En måte å oppfylle kravet på kan være å sørge for at partene har hverandres e-postadresser eller postadresser, eller ved at de har adgang til et elektronisk saksbehandlingssystem der de kan legge ut informasjon om saken. Kostnadene for dette vil avhenge av hvilken løsning klageorganene velger.

Departementet legger til grunn at kravet i liten grad vil føre til økte kostnader dersom klageorganene velger en minimumsløsning, det vil si der partene får opplyst hverandres e-post eller postadresse.

k. Potensielt flere klager grunnet mer informasjon til forbruker

Flere av departementets forslag legger opp til at forbruker skal opplyses om utvidet mulighet for klagebehandling. Det skal blant annet gis opplysninger gjennom næringsdrivendes nettsider, i generelle avtalevilkår, og særskilt i de tilfeller der det oppstår tvist mellom partene (jf. forslag til markedsføringsloven ny § 10 a). Også Forbruker Europa, i sin rolle som kontaktpunkt for den nettbaserte klageportalen, skal på sine nettsider gi informasjon om, og ha en lenke til EU-kommisjonens liste over innmeldte klageorganer. Direktivet stiller også krav om at godkjenningsmyndighetene skal offentliggjøre listen over innmeldte klageorganer.

Etter departementets vurdering er det rimelig å anta at økt informasjon til forbruker om klagebehandlingsmuligheter i varierende grad vil generere flere saker til klageorganene som innmeldes.

21.3 Konsekvenser for næringsdrivende

Som lagt til grunn også i mandatet for NOU 2010: 11 Nemndsbehandling av forbrukertvister, er det ønskelig at de enkelte bransjer selv tar ansvar for utenrettslig behandling av tvister med forbruker, også økonomisk. Det må antas at involvering i et utenrettslig klagebehandlingstilbud gir positive virkninger for næringsaktørene. Blant annet har gode ordninger preventiv effekt og vil stimulere til å finne minnelige løsninger mellom partene på «lokalt» nivå. Gjennom klagebehandlingen får bransjen kjennskap til svakheter ved egne produkter og tjenester og får incitament til å forbedre disse.

Etter forslaget skal næringsdrivende på like vilkår som forbruker kunne klage inn saker for meklings i Forbrukerrådet. Dette vil bidra til at næringsdrivende får tilgang til et forenklet og rimelig tvisteløsningstilbud som alternativ til forliksrådbehandling. Det vil også være opp til hver enkelt nemnd, basert på avtale mellom Forbrukerrådet (eller en annen organisasjon som representerer forbrukerne på et bestemt saksområde) og en bransjeorganisasjon, å åpne opp for klager fra næringsdrivende, se punkt 9.5. Klageorganer som ikke er offentlig finansierte, finansieres i hovedsak av næringsaktørene som er avtalepart i nemndene. Nødvendige tilpasninger for å møte nye krav, eventuelle utvidelser av eksisterende nemnder og opprettelse av nye, vil innebære både økonomiske og administrative konsekvenser for bransjen. Kostnadene vil variere etter klageorganenes finansieringsmodeller. Forslaget vil i alle tilfelle gi rom for at klageorganene kan legge opp til brukerfinansiering gjennom gebyrordninger overfor næringspartene, men kun i liten grad overfor forbruker.

Departementet mener for øvrig at elementene i forslaget som følger i punktene a-d nedenfor vil kunne føre til økte kostnader for næringsdrivende, men at disse antas å være moderate.

a. Næringsdrivende skal etter forslaget til markedsføringslov ny § 10a informere forbrukere om hvilket innmeldt klageorgan de kan henvende seg til i tilfelle det oppstår en konflikt. Informasjonen skal fremgå på den næringsdrivendes nettside, hvor slik finnes, og i generelle avtalevilkår.

Bestemmelsene i markedsføringsloven skal etter forslaget gjelde generelt for alle tilbydere. EU-kommisjonen fikk utført en konsekvensanalyse under arbeidet med rettsaktene. Denne beregnet en snittkostnad på cirka 254 euro per næringsdrivende for oppfyllelse av informasjonspliktene (SEC(2011) 1408 final). Totale snittkostnader for oppfyllelse av direktivets og forordningens krav er for den næringsdrivende beregnet til 726 euro det første året, og til 472 euro fra og med det andre året. Det gjøres for ordens skyld oppmerksom på at beregningene var gjort på et noe annet grunnlag enn det som ble endelig vedtatt. Informasjonskravene i forslaget var noe videre enn de vedtatte rettsaktene.

Når det gjelder næringsdrivende som er etablert i flere land i EØS-området, vil informasjonskravet innebære at det skal opplyses om relevant innmeldt klageorgan for den næringsdrivende i hvert av disse landene. Informasjonskravene er imidlertid minimumskrav, og kan implementeres forskjellig i de ulike land. Det er derfor viktig at næringsdrivende som er etablert i flere EØS-land, gjør seg kjent med kravene og eventuelle sanksjoner som følger av de aktuelle nasjonale gjennomføringene.

- b. Næringsdrivende skal på sine nettsider ha en lett tilgjengelig elektronisk lenke til opplysninger om den nettbaserte klageportalen (NTF). Kravet retter seg kun mot næringsdrivende som selger sine varer eller tjenester på Internett. I tillegg skal det gis tilsvarende opplysninger per e-post når kontraktstilbud til forbruker gis på slik måte. Departementet antar at det i liten grad vil føre til økte kostnader for næringsdrivende å oppfylle disse informasjonskravene.
- c. De nye informasjonskravene som er rettet mot næringsdrivende, klageorganene og Forbruker Europa, vil trolig føre til at flere forbrukere blir kjent med klagebehandlingstilbudet. Dette vil kunne innebære flere klager som igjen kan medføre økte kostnader for næringsdrivende. Næringsdrivende kan også bli avkrevd et gebyr av klageorganet.
- d. Departementet foreslår en forskriftshjemmel for å kunne pålegge partene gebyr for meklings ved Forbrukerrådet. En eventuell bruk av hjemmelen vil føre til økte kostnader for næringsdrivende som klages inn til Forbrukerrådet. Som omtalt i punkt 9.6 vil ikke departementet foreslå å fastsette gebyr i forbindelse med lovens ikrafttredelse, men vil se an utviklingen av meklingstilbudet.

21.4 Konsekvenser for forbruker

Forslaget vil gi forbrukerne bedre tilgang til klagebehandling utenfor domstolsapparatet i tvister med næringsdrivende. Forbrukersaker handler ofte om mindre beløp, og domstolsbehandling kan være både tidkrevende og kostbart. Mange forbrukere vil derfor vegre seg for å gå til søksmål. Etter forslaget skal forbrukerne, kostnadsfritt eller for en mindre sum, kunne henvende seg til et innmeldt klageorgan for tvister innen de aller fleste saksområder. Hovedregelen om 90-dagers klagebehandlingsfrist vil også føre til at sakene får en rask avgjørelse (forslag til ny lov § 16).

Et større fokus på utenrettslig klagebehandling på alle forbrukerområder antas også i et lengre perspektiv å kunne gi et konkurransefortrinn for den «seriøse» delen av bransjen. God klagebehandling gir økt tillit hos forbrukerne og økt kunnskap hos den næringsdrivende om hvordan man skal styrke kundetilfredsheten. I forslaget ligger at klageorganene og næringsdrivende i større grad skal gi opplysninger om ulike sider ved klagebehandlingstilbudet på sine nettsider, herunder oppdatert informasjon om praksis og sentrale avgjørelser. Informasjonen vil sette forbrukerne i bedre stand til å gjøre seg kjent med sine rettigheter og muligheter for å vurdere egen sak i forhold til gjeldende praksis. Se forslag til ny lov § 17 annet ledd og § 30, jf. markedsføringsloven § 10a.

For tvister knyttet til e-handel, vil klagebehandlingstilbudet gjøres særlig tilgjengelig for forbruker via EU-kommisjonens nettbaserte portal for tvisteløsning (NTF- portalen). Departementet foreslår at Forbruker Europa skal være nasjonalt kontaktpunkt for portalen i Norge. Dette innebærer blant annet å yte bistand til partene ved bruk av portalen i saker oppstått ved handel over landegrenser. Se forslag til ny lov § 25.

Forslaget innebærer videre at norske forbrukere i større grad skal kunne forfølge sine rettigheter overfor næringsdrivende etablert i andre europeiske land. Forbrukerne skal ha mulighet til rimelig utenrettslig klagebehandling hos samtlige innmeldte klageorganer som følger av EU-kommisjonens liste. Listen skal gjøres tilgjengelig blant annet på alle innmeldte klageorganers nettsider, jf. forslag til ny lov § 17, og av departementet.

21.5 Samfunnsmessige konsekvenser

I de markedene hvor det gis et utvidet tilbud om utenrettslig klagebehandling, vil forbrukerne og næringsdrivende få mer effektive mekanismer for

konfliktløsning. Effektive mekanismer for konfliktløsning er en viktig funksjon i markedet og forventes å bidra til mer velfungerende markeder på sikt.

For forbruker, og for samfunnet, er det viktig at rettssikkerheten ivaretas gjennom effektive mekanismer for klagebehandling. Utenrettslig klagebehandling har den positive funksjonen at det kan være et middel til å oppnå rettslig avklaring i saker som kanskje ellers ikke ville blitt løst fordi den av ulike årsaker ikke ville kommet for domstolene.

Et annet aspekt ved etablering av et godt og effektivt utenrettslig klagebehandlingstilbud, er at det kan ha en positiv virkning på samfunnsøkonomien. Til en viss grad må det påregnes at nærings-

drivende utvikler sine produkter og tjenester på bakgrunn av svakheter som kartlegges ved forbrukerklager. Dette vil bidra til positiv utvikling i ulike markeder, med produkter av bedre holdbarhet og tjenester av høyere kvalitet.

For samfunnet betyr utenrettslig klagebehandling også bedre utnytting av begrensede domstolsressurser. Rettergang vil alltid være forbundet med kostnader både for det offentlige og for partene. Det er derfor viktig å forbeholde domstolsbehandling til tvister som ikke kan løses på annen tilfredsstillende måte. Forslaget om utvidet og forbedret tilbud om utenrettslig klagebehandling på forbrukerområdet vil bidra til dette.

22 Spesialmerknader til lovforslaget

Merknader til de enkelte bestemmelser i lov om klageorganer for forbrukersaker

Til § 1 Virkeområde

Av bestemmelsens *første ledd første punktum* fremgår det at loven gjelder klageorganer som behandler forbrukersaker, og som søker eller har mottatt godkjenning etter loven. Begrepene klageorgan og forbrukersaker er definert i § 2. Av *annet punktum* fremgår det at loven også gjelder Forbrukerrådet, med mindre annet er bestemt i loven eller i medhold av loven. Bestemmelsen skyldes at Forbrukerrådet er etablert ved stiftelsesavtale, og ikke omfattes av første punktum. Med unntak av kravet om etablering av klageorganer i § 5 første ledd, vil alle krav som stilles til meklingsorganer og til klageorganets saksbehandling gjelde for Forbrukerrådets meklings.

Annet ledd fastslår at bestemmelsen i § 27 om innmeldelse til EU-kommisjonens liste av klageorgan som fyller kravene i direktivet om alternativ tvisteløsning også gjelder klageorganer som er regulert i særlovgivning.

Tredje ledd bokstav a til d gjør unntak fra lovens virkeområde for visse saksområder. Unntakene innebærer at loven kun får anvendelse på de områdene der direktivet stiller krav til et klagebehandlingstilbud.

Bokstav a unntar helsetjenester som utføres av helsepersonell fra lovens virkeområde. Med «helsepersonell» menes leger, sykepleiere og andre som omfattes av definisjonen i lov om helsepersonell § 3. Alternative behandlere anses ikke som helsepersonell, og tjenester som ytes av dem omfattes av lovens virkeområde. Se de generelle merknadene i punkt 5.3.2.3.

I *bokstav b* er offentlig tilbud om videregående og høyere utdanning unntatt fra lovens virkeområde. Private tilbud er omfattet av direktivets og lovens virkeområde, så fremt tilbudet ikke anses som en ikke-økonomisk tjeneste av allmenn interesse, jf. lovens § 1 tredje ledd bokstav c. Utdanningstilbud som omfattes av loven inkluderer blant annet private fagskoler og utvekslingsorganisasjoner som formidler kontakt mellom

elever, vertsfamilier og utenlandske skoler. Se de generelle merknadene i punkt 5.3.2.4.

I *bokstav c* er ikke-økonomiske tjenester av allmenn interesse unntatt lovens virkeområde. Om en tjeneste er en ikke-økonomisk tjeneste av allmenn interesse beror på en konkret vurdering av tjenesten på bakgrunn av de momentene som følger av EU-domstolens praksis. Det er ikke avgjørende om det er offentlige eller private tjenesteytere som leverer tjenesten. Et sentralt moment er om tjenestemottakeren betaler for tjenesten, og om denne betalingen dekker kostnadene. Der det betales et mindre gebyr som ikke dekker kostnadene, vil det i utgangspunktet kunne være en ikke-økonomisk tjeneste. Unntaket medfører at blant annet friskoler, samt offentlige og private barnehager, ikke omfattes av loven. Det vises for øvrige til de generelle merknadene i punkt 5.3.2.5.

Kjøp og salg av fast eiendom er unntatt fra lovens virkeområde etter *bokstav d*. Andre avtaler som er tilknyttet fast eiendom, men ikke innebærer overdragelse av fast eiendom, er omfattet av loven. Dette vil blant annet gjelde avtaler om husleie, håndverkertjenester, kjøp av bygningsmateriale, timeshare med mer. Ved sammensatte avtaler, eksempelvis der entreprenøren skal levere grunnen, bygge hus og gjøre diverse grunnarbeider, omfatter loven alt unntatt grunnen dersom arbeidet ikke er påbegynt på avtaletidspunktet. Er arbeidene fullført før avtalen inngås, faller hele avtalen utenfor lovens virkeområde. Se de generelle merknadene i punkt 5.3.2.1.

Etter *fjerde ledd* kan Kongen bestemme om loven skal få anvendelse på Svalbard og Jan Mayen, og om det er behov for særskilte regler.

Til § 2 Definisjoner

Bestemmelsen definerer sentrale begreper i loven.

I *bokstav a* defineres begrepet «forbruker» som en fysisk person som ikke hovedsakelig handler som ledd i næringsvirksomhet. Øvrige forbrukervernlover definerer begrepet tilsvarende. Definisjonen innebærer at avtaler som inngås både til bruk i næringsvirksomhet og til privat

bruk omfattes av loven, så fremt tjenesten eller varen ikke hovedsakelig skal benyttes i næringsvirksomhet.

I *bokstav b* defineres «klageorgan» som nemnder og meklingsorgan, slik disse er definert i bokstav c og d.

I *bokstav c* er «nemnd» definert som organ som gir rådgivende uttalelse eller treffer bindende avgjørelse i forbrukersaker.

I *bokstav d* defineres «meklingsorgan» som organ som bringer forbruker og næringsdrivende sammen med det formål å oppnå minnelig løsning. En minnelig løsning kan være i samsvar med det partene rettslig sett har krav på eller det kan være ulike mellomløsninger som partene i den enkelte saken ser som en fornuftig løsning av tvisten. Meklingsorganer kan imidlertid i sin meklings foreslå løsninger for partene for å komme til en minnelig løsning.

I *bokstav e* defineres «forbrukersak» som sak om vare- og tjenestekontrakter mellom næringsdrivende og forbruker. Med vare forstås vanligvis løsøre, slik at avtaler om fast eiendom faller utenfor. For øvrig omfatter begrepet alle typer avtaler, også der det kan være uklart om kontrakten gjelder en tjeneste eller en vare, eksempelvis ved nedlastning av digitalt innhold, strøm og vann.

I *bokstav f* defineres «innmeldt klageorgan». Begrepet omfatter både klageorganer som er godkjent etter denne loven og klageorgan som er i tråd med særregulering som oppfyller kravene i direktiv 2013/11/EU om alternativ tvisteløsning i forbrukersaker.

Se de generelle merknadene i punkt 6.

Til § 3 Søknad om å bli godkjent som klageorgan mv.

Første ledd første punktum angir at et klageorgan kan oppnå godkjenning etter søknad dersom det oppfyller kravene i loven. Ved søknad vil klageorganet vurderes opp mot de generelle kravene som følger i lovens kapittel 2 §§ 5-8. Ut over dette må det på søknadstidspunktet godtgjøres at klageorganet oppfyller kravene til saksbehandlingsregler etter kapittel 3, og eventuelt særlige krav til nemnder etter kapittel 4. Avgjørelse av søknaden om godkjenning er enkeltvedtak, som kan påklages i henhold til forvaltningslovens regler. En godkjenning vil ikke være tidsbegrenset, men kan tilbakekalles, jf. § 10.

Det følger av *annet punktum* at Forbrukerrådet ikke skal søke om godkjenning. Dette følger av at Forbrukerrådet reguleres av loven direkte, jf. § 1.

Det fremgår av *tredje punktum* at det er departementet som behandler søknader om godkjen-

ning. Dette vil være Barne-, likestillings- og inkluderingsdepartementet, dersom ikke annet er bestemt.

Kravene og saksbehandlingsreglene som fremgår av lovens bestemmelser eller gitt i medhold av loven, er minstekrav. Det vil si at klageorganene kan ha strengere regulering i egne vedtekter. Som eksempel kan et klageorgan ha vedtektsfestet færre avvisningsgrunner enn det som følger av lovens § 14.

Etter *annet ledd* gis departementet hjemmel til ved forskrift å stille krav til hvilke opplysninger som skal gis ved søknad om godkjenning og til hvordan opplysningene skal gis. Vedtektene vil naturlig inngå som grunnlag for departementets vurdering av søknad om godkjenning. Krav om vedtekter og innholdet i disse følger av loven § 5 annet ledd. For å kunne vurdere klageorganet opp mot lovens krav kan det imidlertid bli nødvendig for departementet å få opplysninger utover de som følger av klageorganets vedtekter. Departementet skal også kunne innhente opplysninger fra klageorganene på en bestemt måte, for eksempel elektronisk.

Se de generelle merknadene i punkt 8.2, 8.4, 8.5 og 9.2.

Til § 4 Endringer av krav

Bestemmelsen slår fast at dersom krav i loven eller gitt i medhold av loven endres, gjelder kravene også for klageorganer som er godkjent. Det samme skal gjelde dersom nye krav gis i eller i medhold av loven. Godkjente klageorganer må således foreta nødvendige endringer for at deres virksomhet blir i tråd med nye eller endrede bestemmelser. Opplysningsplikten etter § 9 første ledd vil kunne komme til anvendelse ved vurderingen av om klageorganets virksomhet er i tråd med nye eller endrede bestemmelser. En konsekvens av manglende oppfyllelse, vil kunne være at godkjenningen tilbakekalles, se § 10.

Se de generelle merknadene i punkt 8.5 og 8.6.

Til § 5 Stiftelsesgrunnlag og vedtekter

Første ledd første punktum bestemmer at for å bli godkjent skal klageorganet være etablert ved lov eller avtale mellom en eller flere bransjer på den ene siden og Forbrukerrådet eller en annen organisasjon som representerer forbrukerne på den andre. Kravet til etableringsmåte gjelder ikke for Forbrukerrådet, jf. *annet punktum*.

Annet ledd første punktum slår fast at klageorganet skal ha vedtekter. *Annet punktum* innehol-

der en forskriftshjemmel som kan benyttes til å regulere krav til vedtektenes innhold.

Se de generelle merknadene i punkt 9.1 og 9.2.

Til § 6 Klageorganets saksområde. Beløpsgrenser

Første ledd slår fast at klageorganet skal ha et klart definert saksområde. Kravet vil lettest oppfylles gjennom en positiv angivelse. Samtidig kan særskilte hensyn tilsi at saksområdet angis på annen måte. Dette gjelder blant annet for Forbrukerrådets mekling, som skal omfatte forbrukersaker som ikke omfattes av annet innmeldt klageorgans saksområde, jf. § 23.

Annet ledd forutsetter at klageorganet kan sette grenser for hvilke saker som tas til behandling. Grensen gjelder det beløpet som tvisten omhandler, og ikke tjenestens eller gjenstandens verdi som sådan. Klageorganet kan fastsette både en øvre og en nedre grense for tvistebeløpet. Det fremgår av bestemmelsen at når klageorganet setter grenser, skal grensene settes slik at de ikke i vesentlig grad svekker forbrukerens adgang til å få en sak behandlet. Forbrukerens adgang til klagebehandling vil særlig bli svekket dersom den nedre terskelen for å behandle klager er høy. Klageorganet må ta hensyn til at prisnivået varierer i ulike land. Klageorganet skal både behandle saker fra forbrukere i Norge og fra forbrukere i andre EØS-stater. Det må derfor sikres at en beløpsgrense ikke hindrer forbrukere i andre land i å få sin klage behandlet av klageorganet.

Etter *tredje ledd* skal klageorganet ikke behandle saker som gjelder inndrivelse av krav som motparten har erkjent. Inndrivelse av pengekrav anses ikke som en tvist tilknyttet den enkelte avtalen som omfattes av direktivet. Partene kan ikke benytte klageorganene for å skaffe tvangsgrunnlag for et pengekrav. I slike tilfeller kan namsmannsapparatet og eventuelt forliksrådet benyttes for å inndrive kravet, jf. tvangsfullbyrdesloven § 7-2 første ledd bokstav f.

Fjerde ledd slår fast at klageorganet skal behandle saker mellom næringsdrivende etablert i Norge og forbrukere bosatt i Norge og i øvrige EØS-stater. Hva som ligger i etablert skal forstås i samsvar med direktivet. Ifølge direktivet artikkel 4 nr. 2 menes med etablert der den næringsdrivende har sitt hovedkontor, sin hovedadministrasjon eller sitt forretningssted, herunder filial, et agentur eller en annen virksomhet.

Etter *femte ledd første punktum* skal klageorganet behandle saker som bringes inn av forbru-

keren, dersom forbrukeren har et reelt behov for å få kravet mot den næringsdrivende avgjort. Vilkåret om et «reelt behov» skal forstås på samme måte som etter tvisteloven § 1-3 annet ledd. I dette ligger først og fremst et krav om at klageren må ha en aktuell interesse i å få saken avgjort, i forhold til den næringsdrivende. Dette avgjøres ut fra en samlet vurdering av kravets aktualitet og partenes tilknytning til det. Bestemmelsen utelukker ikke at klageorganet innfører klageadgang for næringsdrivende. Det er derfor presisert i *annet punktum* at klageorganet kan beslutte at også næringsdrivende gis klageadgang.

Se de generelle merknadene i punkt 9.3 til 9.5.

Til § 7 Klagefrist. Gebyr

Etter *første ledd* kan klageorganet fastsette en klagefrist. Fristen må ikke forveksles med den alminnelige foreldelsesfrist. Klagefristen kan ikke settes under ett år etter at klageren har inngitt skriftlig klage til motparten. Kravet til skriftlig klage skal anses oppfylt enten om den fremsettes elektronisk eller på papir. Bestemmelsen gir ingen plikt for klager til først å klage til motparten, men det følger av lovens § 14 bokstav a at klageorganet kan avvise saker dersom dette ikke er gjort. Loven stiller ikke formkrav til klagen som inngis til klageorganet.

Det følger av *annet ledd* at klageorganet kan kreve saksbehandlingsgebyr av begge parter. Eventuelt gebyr for forbruker kan kun utgjøre et mindre beløp. Gebyret skal ikke utgjøre et vesentlig hinder for forbrukere i å bruke klagebehandlingstilbudet. Et eventuelt gebyr må derfor ses i forhold til prisnivået i de øvrige EØS-stater. I henhold til direktivet, kan et eventuelt saksbehandlingsgebyr kun utgjøre et symbolsk beløp for forbrukeren. Departementet antar at gebyret ikke bør overstige 100-200 kroner. Denne begrensningen gjelder imidlertid selve saksbehandlingen. Kostnader til eventuelle sakkyndigrapporter, juridisk bistand og lignende, faller utenfor. Bestemmelsen setter ingen grenser for hvor høyt gebyr klageorganet kan kreve av den næringsdrivende. Klageorganet kan bestemme at den næringsdrivende skal dekke forbrukerens gebyr, dersom forbrukeren vinner frem. Dersom den næringsdrivende vinner frem, er det likevel ikke anledning til å kreve at forbrukeren dekker den næringsdrivendes gebyr.

Se de generelle merknadene i punkt 9.6 og 9.7.

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

Første ledd stiller ulike krav som skal bidra til å sikre upartiskhet blant klageorganets ledere, nemndmedlemmer, meklere og andre saksbehandlere. Bestemmelsens *annet ledd* gir en forskriftshjemmel for at departementet skal kunne gi bestemmelser om krav til kompetanse og ytterligere krav til upartiskhet for klageorganets ledere, nemndmedlemmer, meklere og andre saksbehandlere. «Andre saksbehandlere» dekker eksempelvis sekretariatets ansatte.

Se de generelle merknadene i punkt 9.10.

Til § 9 Klageorganets rapporterings- og opplysningsplikt

I *første ledd første punktum* pålegges klageorganet en opplysningsplikt overfor departementet. Plikten innebærer at departementet kan kreve opplysninger for til enhver tid å kunne vurdere om klageorganet oppfyller kravene til godkjenning. Bestemmelsen vil være aktuell blant annet for tilfeller der departementet har behov for opplysninger som ikke følger av klageorganets årsrapporter, eller at situasjonen krever oppdaterte opplysninger i en periode mellom rapporteringstidspunktene, for eksempel hvis meldingen om endringer er mangelfull, jf. *annet punktum*.

Klageorganet skal uten unødig opphold gi departementet opplysninger om endringer i forhold til hva som ble gitt i søknad om godkjenning. Dette er en forutsetning for at departementet kan vurdere om kravene for godkjenning fortsatt er oppfylt.

Etter *annet ledd første punktum* skal klageorganet utarbeide en årsrapport. I *annet punktum* gis departementet myndighet til i forskrift å gi bestemmelser om årsrapportens innhold, formidling til departementet og offentliggjøring.

Se de generelle merknadene i punkt 8.4 og 9.14.

Til § 10 Tilbakekallelse av godkjenning

Bestemmelsen regulerer tilbakekall av godkjenning. Etter *første ledd* må et godkjent klageorgan følge kravene i eller gitt i medhold av loven for å opprettholde godkjenningen. Dersom klageorganet ikke lenger oppfyller kravene i loven, skal departementet gi klageorganet en frist på tre måneder til å rette forholdet, jf. *annet ledd første punktum*. Det følger av *annet ledd annet punktum*

at dersom forholdet ikke rettes innen fristen, skal departementet trekke godkjenningen tilbake.

Konsekvensen av tilbakekall er først og fremst at klageorganet skal fjernes fra EU-kommisjonens liste over klageorganer som oppfyller ATF-direktivets krav, jf. § 27. Et tilbakekall av godkjenning er ikke til hinder for at klageorganet kan søke om godkjenning på nytt når forholdet er rettet.

Etter *tredje ledd første punktum* skal klageorganet straks etter tilbakekallet informere partene i saker som er til behandling hos klageorganet om tilbakekallet og hvilke virkninger dette får for deres sak. En sak anses å være til behandling fra det tidspunkt en sak er klaget inn til organet fra en av partene, jf. § 12. Selv om det ikke er avgjort om saken skal behandles videre i klageorganet, vil partene ha behov for å få informasjon om virkningen av at godkjenningen er tilbakekalt. Etter *annet punktum* skal klageorganet informere partene om muligheten for å trekke saken. Dette vil være relevant for de tilfeller der klageorganet vil videreføre klagebehandlingstilbudet uten godkjenning. Dersom klageorganet velger å avvike tilbudet straks etter tilbakekall, vil det ikke være nødvendig for partene å trekke saken for at saksbehandlingen skal stanse. Klageorganet skal også informere partene om adgangen til å få saken meklet i Forbrukerrådet. At tilbudet om mekling i Forbrukerrådet inntreffer ved tilbakekall av godkjenning, følger av bestemmelsen om Forbrukerrådets mekling i § 23 første ledd bokstav b. Etter *tredje punktum* skal informasjonen til partene etter annet ledd være skriftlig.

Se de generelle merknadene i punkt 8.5.

Til § 11 Upartiskhet, habilitet og taushetsplikt

Det følger av *første ledd* at klageorganet skal opptre upartisk under klagebehandlingen.

Det er en forutsetning for klageorganets legitimitet at det opptrer som en nøytral instans under klagebehandlingen, og ikke tar parti for den ene eller andre siden. Dette gjelder under hele saksbehandlingen, herunder under saksforberedelse og saksbehandling i nemndene, og under hele meklingsprosessen for meklingsorganene.

Meklere og andre saksbehandlere skal ikke ha en direkte avhengighet eller tilknytning til bransjen. Det bør også etterstrebes en fysisk plassering av klageorganet adskilt fra den aktuelle bransjen. Det påhviler klageorganets saksbehandlere å opptre ut i fra en klar rolleforståelse, og dette blir særlig viktig dersom klageorganet er samlokalisert med en av avtalepartene for klageorganet. Kravet om at nemndas sekretariat skal

opptre upartisk er ikke dette til hinder for at sekretariatet er aktiv i sin saksforberedelse. Behovet for veiledning er et sentralt element i saksforberedelsen, samt muligheten til å finne minnelig løsning mellom partene.

Det vises til at departementet etter lovens § 8 gis hjemmel til ved forskrift å kunne gi bestemmelser om krav til klageorganet for å sikre at ledere, nemndmedlemmer, meklere og andre saksbehandlere, er nøytrale og uavhengige.

Det følger av *annet ledd* at forvaltningslovens regler om habilitet og taushetsplikt får anvendelse. Reglene gjelder for leder, nemndmedlemmer, meklere og andre saksbehandlere. Sekretariatets ansatte omfattes av ordlyden.

Se de generelle merknadene i punkt 10.1 og 10.12.

Til § 12 Klagen

Etter *første ledd første punktum* skal klageorganet legge til rette for at forbruker enkelt kan klage både elektronisk og på papir. Kravet om at klagen skal kunne sendes inn elektronisk, kan oppfylles med elektronisk klagemulighet via klageorganets internettside. Opplysninger om e-postadresse vil også være tilstrekkelig.

Det følger av *annet punktum* at forbrukeren skal få bistand av klageorganet til å sette opp klagen dersom forbrukeren ber om det. Det stilles ikke nærmere krav til på hvilken måte bistand skal ytes, og for eksempel telefon eller e-post kan brukes. Dersom klageorganet beslutter å ta imot klager fra næringsdrivende, kan klageorganet selv vurdere om det også vil bistå næringsdrivende med å utforme klage.

Etter *annet ledd* skal klageorganet kobles til en nettbasert klageportal som opprettes og drives av EU-kommisjonen, for å kunne motta og behandle klager via denne. Se nærmere om NTF-forordningen og klageportalen i punkt 2.3 og 15.

Se de generelle merknadene i punkt 10.2 – 10.4.

Til § 13 Bistand fra tredjepart

Partenes juridiske bistand av en tredjepart i saken er verken en forutsetning for eller til hinder for behandling av klageorganet. Partene skal etter bestemmelsens *første punktum* ha adgang til klageorganets klagebehandlingstilbud selv om de mottar juridisk bistand fra en tredje person, og beholder retten til dette på ethvert trinn av prosessen. Klageorganet kan imidlertid ikke stille krav om at partene skal bistås av en tredje person for at

klageorganet skal behandle saken. Klageorganet skal etter *annet punktum* informere partene om denne retten før klagebehandlingen begynner.

Se de generelle merknadene i punkt 10.5.

Til § 14 Avvisning

Bestemmelsen regulerer klageorganets adgang til å avvise klager. *Første ledd* inneholder en uttømmende liste over hvilke avvisningsgrunner klageorganet kan ha. Klageorganet kan ikke avvise en klage av grunner som ikke omfattes av bestemmelsen. Klageorganet kan imidlertid velge å anvende alle avvisningsgrunnene eller kun enkelte av dem.

Etter *bokstav a* kan klageorganet avvise en sak der klageren ikke har forsøkt å løse saken direkte med motparten. Det er ikke hensiktsmessig at klageorganet bruker ressurser på saker som partene kan løse på egen hånd. Det bør anses tilstrekkelig at klageren har forsøkt å få kontakt med motparten. For eksempel dersom motparten ikke har svart på klagerens henvendelser, eller dersom motparten avviser klagen. Etter *bokstav b* kan klageorganet avvise en sak der klagen er useriøs eller grunnløs. Etter *bokstav c* kan klageorganet avvise en sak som er under behandling eller har blitt behandlet av et klageorgan som er innmeldt til EU-kommisjonen etter § 27, eller domstol. Etter *bokstav d* kan klageorganet avvise en sak dersom tvisteverdien er under eller over fastsatt grense, jf. § 6 annet ledd. Etter *bokstav e* kan klageorganet avvise en sak dersom fristen for å klage er utløpt. Om klageorganers adgang til å fastsette en klagefrist, se § 7 første ledd. Etter *bokstav f* kan klageorganet avvise en sak dersom behandlingen av en slik sak vil hindre klageorganet i å fungere effektivt. Saken kan kun avvises dersom behandlingen «i særlig grad» vil gå utover klageorganets effektivitet. Terskelen for avvisning etter bokstav f er derfor høy.

Av hensyn til et godt og effektivt klagebehandlingstilbud for forbrukerne, er det viktig at avvisningsgrunnene ikke anvendes på en slik måte at klageorganets tilbud svekkes. Hver enkel klage må behandles individuelt og vurderes opp mot avvisningsgrunnene. Det følger av *annet ledd første punktum* at avvisningen skal være begrunnet. Dette tilsier at i hver sak må det vises til hvilken avvisningsgrunn som er anvendt, og til hvilken vurdering som ligger til grunn for avvisningen. Etter *annet punktum* skal vedtaket meddeles partene innen tre uker fra klageorganet mottok klagen. Det følger av bestemmelsen at fristen eventuelt starter på et senere tidspunkt der supplerende

dokumenter ettersendes fra klageren, dersom disse er nødvendige for at klageorganet kan ta stilling til om saken skal avvises eller tas til behandling.

I *tredje ledd* slås det fast at det ikke er anledning til å klage på Forbrukerrådets avvisningsvedtak. Bestemmelsen omfatter ikke øvrige klageorganer, og det blir opp til klageorganenes vedtekter å eventuelt regulere partenes klageadgang ved avvisning. Om partenes klageadgang i de tilfeller avvisning er truffet av leder eller sekretariatet, se § 22.

Se de generelle merknadene i punkt 10.6.

Til § 15 Utveksling av informasjon

Bestemmelsen gjelder partenes rett til å få kunnskap om og imøtegå opplysninger i saken fra motparten. Dette skal gjøres ved at klageorganet sender partene klagen, saksdokumenter, argumenter, bevis og fakta som den andre parten har framlagt, samt eventuelle erklæringer og uttalelser fra sakkyndige, jf. *første ledd første punktum*. Kravet dekker både informasjon som klageorganet har mottatt uoppfordret, og som klageorganet selv har innhentet. Dette er viktig både for saksbehandling i nemnd og i et meklingsorgan. For nemndsbehandling er det særlig viktig at partene får mulighet til å uttale seg om informasjon klageorganet har mottatt eller innhentet, før saken behandles i nemnda. Etter *annet punktum* skal klageorganet gi partene anledning til å uttale seg om faktiske og rettslige sider ved saken. I «gis anledning» ligger at partene på en lett forståelig måte skal gjøres kjent med retten til å avgi uttalelse overfor klageorganet. Samtidig må det ikke stilles unødige krav til utforming av uttalelser eller til måten disse skal avgis på. Klageorganet skal etter *tredje punktum* sette rimelige frister for uttalelser og sluttbemerkninger. Dette er for å sikre fremdrift i saken, samtidig som partene skal ha nok tid til å kunne vurdere og gi uttalelse om eventuell informasjon som klageorganet har mottatt eller innhentet.

Etter *annet ledd* skal klageorganet sørge for at forbruker og næringsdrivende kan utveksle informasjon seg imellom. Dermed gis partene mulighet til å komme til enighet på egen hånd, samtidig som de har en sak til behandling i et klageorgan. Klageorganet skal sørge for at partene kan utveksle informasjon om saken, elektronisk, eller per post. Postalalternativet er aktuelt dersom en av partene ikke anvender elektronisk kommunikasjonsmetode. Det vil være tilstrekkelig for å oppfylle kravet at klageorganet formidler partenes e-postadresser, eventuelt postadresser. Kravet kan også oppfylles gjennom et klageorgans klagebe-

handlingssystem som gir mulighet for kommunikasjon mellom partene.

Se de generelle merknadene i punkt 10.7.

Til § 16 Saksbehandlingsfrist og krav til begrunnelse

Etter *første ledd første punktum* skal klageorganet informere partene så snart det har mottatt alle dokumenter med relevante opplysninger om klagen fra begge parter og saksbehandlingen kan begynne. Resultatet av klagebehandlingen skal etter *annet punktum* gjøres tilgjengelig for partene innen 90 dager fra dette tidspunktet. Det vil si fra det tidspunkt partene blir informert om at saksbehandlingen kan begynne, og ikke det tidspunkt klagebehandlingen faktisk begynner. I særlig komplekse saker kan denne fristen forlenges, jf. *tredje punktum*. Hvorvidt en sak vurderes som særlig kompleks beror på en konkret vurdering av den enkelte sak. Et saksområde kan ikke i seg selv anses å være særlig kompleks. Etter *fjerde punktum* skal partene informeres dersom saksbehandlingsfristen forlenges. Partene skal da også informeres om ny frist. Bestemmelsen er ikke til hinder for at klageorganet i sine vedtekter fastsetter absolutte rammer for fristforlengelse for særlig komplekse saker.

Etter *annet ledd første punktum* skal partene informeres skriftlig eller på varig medium om resultatet og begrunnelse. Med «resultatet» menes avgjørelser truffet av nemnd, minnelig løsning etter meklings, samt meklings som ikke har ført til en minnelig løsning. Hvor omfattende en begrunnelse skal være vil avhenge av resultatet. Er det meklet og partene enten er kommet til en minnelig løsning eller ikke, vil begrunnelsen i mange tilfeller følge av resultatet.

Annet ledd annet punktum inneholder en definisjon av varig medium. Etter bestemmelsen er varig medium enhver innretning som gjør partene i stand til å lagre opplysninger på en slik måte at opplysningene i fremtiden er tilgjengelig i uendret form. Dette kan for eksempel være lydfil for svaksynte, lagret på en CD som sendes parten, og filmet opp- tak med tegnspråktolkning for døve, post og e-post.

Etter *tredje ledd* skal partene gis rimelig betenkningstid til å vurdere om en foreslått løsning skal aksepteres eller avvises. Dette gjelder der klagebehandlingen er organisert slik at en eller begge parter skal akseptere eller avvise en foreslått løsning. Dette vil særlig gjelde meklingsorganer som i sin meklings foreslår løsninger til partene som de kan enes om, som for eksempel Forbrukerrådet.

Se de generelle merknadene i punkt 10.9 og 10.10.

Til § 17 Informasjon om klagebehandling

Første ledd lister opp opplysninger som klageorganet skal gi til partene der klagebehandlingen er organisert slik at en eller begge parter skal akseptere eller avvise en foreslått løsning. Dette vil særlig gjelde meklingsorganer som i sin mekling foreslår løsninger til partene som de kan enes om, som for eksempel Forbrukerrådet.

Annet ledd slår fast at departementet i forskrift kan fastsette krav om klageorganets informasjonsplikt om klagebehandlingstilbudet, og på hvilken måte informasjonen skal gis. Det vil for eksempel være aktuelt å stille krav om informasjon på klageorganenes nettsider.

Se generelle merknadene i punkt 10.8, 10.11 og 12.1.

Til § 18 Organisering

Bestemmelsens *første ledd* slår fast at nemnda skal ha et sekretariat, og regulerer hvilke oppgaver sekretariatet skal ha. Blant annet skal sekretariatet bidra til å finne en minnelig løsning. Denne oppgaven er mer begrenset enn en meklingsoppgave, som Forbrukerrådets meklingsoppgave, som Forbrukerrådets meklingsoppgave, som Forbrukerrådets meklingsoppgave etter § 23, og skal i hovedsak bestå i å veilede partene om gjeldende rett og nemndas praksis samt videreformidle motpartens standpunkter og begrunnelse. Etter *annet ledd* gis departementet hjemmel til ved forskrift å regulere organiseringen av nemnda nærmere, herunder å kunne stille krav om styre.

Se de generelle merknadene i punkt 11.1 og 11.2.

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

Etter *første ledd* gis begge parter anledning til å trekke saken fra klagebehandling i nemnd som treffer rådgivende uttalelser. Retten til å trekke en sak gjelder ikke i nemnder som treffer bindende vedtak. Adgangen skal gjelde på ethvert stadium av klagebehandlingen, og det stilles ikke krav om begrunnelse fra vedkommende part for å trekke saken. Det stilles ikke krav om at partene i fellesskap må trekke saken. Det er tilstrekkelig med den ene parten.

Annet ledd presiserer at retten til å trekke saken ikke gjelder for den næringsdrivende dersom vedkommende er forpliktet til å delta i nemndsbehandlingen.

Tredje ledd pålegger nemnda å informere partene om retten til å trekke saken før saksbehandlingen er påbegynt.

Se de generelle merknadene i punkt 11.3.

Til § 20 Saksbehandling i nemndmøter

Bestemmelsen regulerer saksbehandlingen i nemndsmøtet. I *første ledd* slås det fast at saksbehandlingen skal være skriftlig og at sakene skal behandles for lukkede dører. At saken skal behandles for lukkede dører, utelukker ikke at møter avholdes via telefon- eller videokonferanse.

Av *annet ledd første punktum* fremgår det at nemnda skal behandle saker på grunnlag av de opplysninger som er fremkommet under saksforberedelsen. Det er ikke adgang til å la partene eller sakkyndige gi muntlige presentasjoner i nemndsmøtet. En avgjørelse må treffes på bakgrunn av informasjonen som begge partene skal ha mottatt etter § 15.

Det fremgår av *annet ledd annet punktum* at nemnda ved manglende svar fra innklagede kan treffe en avgjørelse, og at klagers fremstilling da kan legges til grunn. Nemnda har ingen plikt til å treffe en avgjørelse i slike saker. Dersom opplysningene som foreligger ikke er tilstrekkelige til å treffe en avgjørelse kan nemnda i stedet utsette saken for å innhente nødvendig informasjon.

Se de generelle merknadene i punkt 11.4.1 og 11.4.2.

Til § 21 Avgjørelser

Første ledd første punktum regulerer nemndas sammensetning. Det stilles krav som skal ivareta hensynet til de ulike interesser og klageorganets upartiskhet. Det stilles krav om lik representasjon fra forbrukersiden og næringsvidensidensiden. Det følger av *annet punktum* at dersom nemnda har færre enn tre medlemmer, inkludert lederen, til stede kan den ikke treffe avgjørelser. Kravet til at nemnda skal ha minst tre medlemmer «til stede» krever ikke at de er fysisk til stede på samme sted. Kravet utelukker dermed ikke for eksempel telefonmøter. *Annet og tredje punktum* fastsetter at nemnda treffer avgjørelse med alminnelig flertall og at nemndas leder har dobbeltstemme ved stemmelikhet.

Etter *annet ledd første punktum* skal nemndas avgjørelse begrunnes. *Annet punktum* krever at det skal fremgå om avgjørelsen er enstemmig eller avsagt under dissens. Dersom det foreligger dissens i nemnda, skal avgjørelsen opplyse om hvilke interesser dissenterende medlemmer

representerer, jf. *tredje punktum*. Det kreves ikke at det fremgår hvem som utgjør mindretallet. Etter *fjerde punktum* skal også mindretallets syn begrunnes.

Bestemmelsen suppleres av de generelle kravene til klageorganer i kapittel 3, hvor det blant annet fremgår av § 16 annet ledd at avgjørelsen skal gis skriftlig på varig medium.

Se de generelle merknadene i punkt 11.4.3.

Til § 22 Delegering av avgjørelsesmyndighet

Etter *første ledd* kan nemnda beslutte at nemndas leder eller sekretariat kan treffe visse avgjørelser. Der en nemnd har flere ledere, og eventuelt nestledere, kan nemnda delegere denne myndigheten til samtlige eller til enkelte av disse. Bestemmelsen gir adgang til å delegere myndighet til å kunne avvise saker, og til å treffe avgjørelser om sakens realitet der det foreligger en fast nemndspraksis eller der det finnes avgjørelser av prinsipiell betydning i tilsvarende saker. På hvilke grunnlag en sak kan avvises, reguleres av § 14.

Etter *annet ledd* skal avvisnings- eller realitetsavgjørelser som er truffet etter delegert myndighet kunne klages inn for nemnda. Partene skal informeres om denne klageadgangen.

Se de generelle merknadene i punkt 11.5.

Til § 23 Forbrukerrådets mekling

Etter *første ledd* pålegges Forbrukerrådet å mekle i saker som omfattes av bokstavene a til c. Det følger av bestemmelsen at både forbruker og næringsdrivende kan klage en sak inn for Forbrukerrådet. Vilkåret i § 6 femte ledd om at begge parter må ha et reelt behov for å få kravet mot motparten avgjort, gjelder også for Forbrukerrådets mekling.

Hva som menes med mekling følger implisitt av definisjonen av meklingsorgan i § 2 d; et organ som bringer forbruker og næringsdrivende sammen med det formål å oppnå minnelig løsning. Det vises for øvrig til de generelle merknadene i punktene 7 og 6.1.7 om meklingsprosessen og rammene for denne.

Etter *bokstav a* skal Forbrukerrådet mekle i saker som kan klages inn for Forbrukertvistutvalget, jf. forbrukertvistloven § 1. Dette er tvister i forbrukerkjøp og om ytelser som selgeren eller andre har påtatt seg overfor en kjøper i tilknytning til kjøpet, tvister om håndverkertjenester og tvister om avtaler etter angrerettloven. Forbrukerkjøp er definert i forbrukerkjøpsloven § 1 annet ledd som salg av ting til en forbruker når selgeren

eller selgerens representant opptre i næringsvirksomhet. I forbrukertvistloven § 1 tredje ledd er forbrukerkjøp likevel definert som kjøp av ting til forbruker, det vil si uten kravet om at motparten skal opptre i næringsvirksomhet. Forbrukerrådet mekler derfor mellom private parter i saker som gjelder kjøp av ting.

Etter *bokstav b* skal Forbrukerrådet mekle i øvrige forbrukersaker, med mindre saken omfattes av saksområdet til et annet innmeldt klageorgan. Dette er klageorgan som er innmeldt til EU-kommisjonens liste over klageorganer i henhold til § 27. Punktet omfatter i utgangspunktet alle sakene på saksfelt der det ikke er etablert eget klageorgan, eller som faller utenfor saksområdet til innmeldte klageorganer. Hvilke saker som kan behandles av annet innmeldt klageorgan, vil følge av det enkelte klageorgans angivelse av saksområde, angitt enten i form av lov, vedtekter eller avtale. Det at et klageorgan avviser en sak, jf. § 14, eller ikke behandler klager fra næringsdrivende, vil ikke medføre at sakene skal mekles av Forbrukerrådet.

Det følger av *bokstav c* at saker som ikke tas til behandling i et annet innmeldt klageorgan fordi næringsparten ikke er tilsluttet klageorganet, også skal mekles av Forbrukerrådet.

Etter *annet ledd* følger det at Forbrukerrådet avgjør med endelig virkning om en sak faller inn under saksområdet etter første ledd. I slike tilfeller treffes det ingen avgjørelse, men en henvisning til riktig klageorgan. Forholdet anses ikke som en avvisningsgrunn etter direktivet. Det betyr at partene ikke kan påklage Forbrukerrådets avgjørelse. I henhold til veiledningsplikten som påhviler Forbrukerrådet som forvaltningsorgan skal partene imidlertid informeres om at saken ikke tas til behandling og om eventuelt andre muligheter for klagebehandling. *Tredje ledd* slår fast at departementet i forskrift kan gi nærmere regler om Forbrukerrådets mekling, saksområde og adgang til å kreve gebyr.

Se de generelle merknadene i punkt 7.

Til § 24 Saker som kan behandles av Forbrukertvistutvalget

Første ledd pålegger Forbrukerrådet en plikt til skriftlig å informere begge partene om at saker som er behandlet etter § 23 første ledd bokstav a, uten at man kommer til en minnelig løsning, kan bringes inn for Forbrukertvistutvalget. Forbrukerrådet skal etter § 16 orientere skriftlig om resultatet av meklingen. Det er hensiktsmessig at informasjonen om mulighet for å bringe saken inn for Forbru-

kertvistutvalget gjøres i sammenheng med dette. Forbrukerrådet skal samtidig opplyse om klagefristen for å bringe saken inn til Forbrukertvistutvalget. Fristen følger av forbrukertvistloven.

Se de generelle merknadene i punkt 7.

Til § 25 Bistand til forbruker ved handel over landegrensene

Bestemmelsen pålegger Forbrukerrådet ved tverrnasjonale tvister, å bistå forbrukere i å få kontakt med relevant innmeldt klageorgan i annet EØS-land. Bistandsplikten inntreffer bare etter forespørsel fra forbruker. Bestemmelsen gjennomfører ATF-direktivets artikkel 14. Sammenhengen mellom direktivet og NTF-forordningen tilsier at bistandsplikten er knyttet til tvist som ikke reguleres av forordningen (netthandel), da forordningen regulerer bistandsplikt i slike saker særskilt i artikkel 7. Med Forbrukerrådet menes i denne sammenheng Forbruker Europa.

Se de generelle merknadene i punkt 7.

Til § 26 Forholdet til de alminnelige domstolene

Det følger av *første ledd første punktum* at så lenge en sak er til behandling i en innmeldt nemnd, kan en part ikke bringe saken inn for de alminnelige domstolene. Denne litispendensvirkningen gjelder ikke når en sak er til behandling i et meklingsorgan. Det presiseres i *annet punktum* at en sak anses å være til behandling fra det tidspunkt nemnda mottar klagen. En pågående nemndsbehandling er ikke til hinder for tvangsfullbyrdelse etter tvangsfullbyrdesloven eller midlertidig sikring etter tvisteloven.

Det følger av *annet ledd første punktum* at dersom søksmål er reist ved de alminnelige domstolene og en part ønsker tvisten avgjort av et klageorgan, kan vedkommende domstol stanse den videre behandlingen inntil klageorganets avgjørelse foreligger. Denne bestemmelsen gjelder både nemnder og meklingsorganer. Retten må vurdere om det er rimelig å avbryte den videre behandling av saken i påvente av klageorganets avgjørelse. Det legges til grunn at retten som hovedregel vil avbryte saksbehandlingen i disse tilfeller. Unntak kan imidlertid tenkes, for eksempel hvor saksforberedelsen har kommet svært langt, hvor det ellers vil ta spesielt lang tid å avgjøre den, hvor avbrudd medfører ekstra omkostninger og i tilfelle hvor det må antas at saken vil bli avvist av klageorganet, jf. § 14. Det følger av *annet ledd annet punktum* at reglene i tvisteloven §§ 16-15, 16-18 tredje og fjerde ledd, og

16-19 gjelder tilsvarende. Disse regulerer hvordan stanse en sak ved kjennelse, virkning av stansing, og heving av stanset sak.

Etter *tredje ledd* kan en sak som har vært behandlet i en innmeldt nemnd, bringes direkte til tingretten, uten forutgående behandling i forliksrådet. Dette er i tråd med tvisteloven § 6-2. Dette gjelder ikke for saker behandlet av Forbrukerrådet eller annet meklingsorgan. Reglene om behandling i forliksråd må ses i sammenheng med tvisteloven § 6-2.

Se de generelle merknadene i punkt 12.2 og 12.3.

Til § 27 Innmelding til EU-kommisjonens liste over klageorganer

Første ledd regulerer hvilke klageorganer som skal meldes til EFTA-statenes faste komité for oppføring på EU-kommisjonens liste over klageorganer som oppfyller ATF-direktivets krav. Det fremgår at dette gjelder både klageorganer som har fått godkjenning etter loven, og klageorganer som fyller kravene etter andre lover som gjennomfører direktivets krav, og Forbrukerrådet. Etter *annet ledd* er det departementet som forstår innmeldingen etter første ledd, og som har plikt til å ha en lenke til EU-kommisjonens liste over klageorganer på sine hjemmesider.

Se de generelle merknadene i punkt 8.1, 13.1 og 13.2.

Til § 28 Forordning om nettbasert tvisteløsning i forbrukersaker

Første ledd gjør NTF-forordningen til norsk lov. Forordningsteksten i norsk oversettelse er inntatt som vedlegg til loven. *Annet ledd* gir departementet hjemmel til ved forskrift å gi utfyllende bestemmelser for å gjennomføre bestemmelser som fastsettes i medhold av forordningen.

Etter *tredje ledd* skal departementet ivareta funksjonen som vedkommende myndighet etter forordningen. Vedkommende myndighet skal etter forordningens artikkel 15 påse at innmeldte klageorganer oppfyller forpliktelsene som følger av forordningen.

Etter *fjerde ledd* pålegges Forbrukerrådet å ivareta rollen som kontaktpunkt etter forordningen, begrenset til grenseoverskridende saker. Oppgavene som kontaktpunkt følger av forordningens artikkel 7 punkt 2. Med Forbrukerrådet menes i denne sammenheng Forbruker Europa. Forbruker Europa er en egen enhet i Forbrukerrådet.

Se de generelle merknadene i punkt 17.

Til § 29 Ikraftsettings- og overgangsregler

Bestemmelsen gjelder lovens ikrafttredelse og overgangsbestemmelser. Det kan være behov for ulike tidspunkter for ikrafttredelse for deler av loven og for endringsbestemmelser i andre lover. Ikrafttredelsen må blant annet tilpasses tidspunktet for innlemmelsen av rettsaktene og når full deltakelse i det europeiske klagebehandlings-systemet kan skje.

Til § 30 Endringer i andre lover

Bestemmelsen endrer andre lover om klageorganer for forbrukersaker, for tilpasninger til kravene i direktivet om alternativ tvisteløsning.

Se de generelle merknadene i punkt 20.

Til nr. 1 lov 16. juni 1989 nr. 69 om forsikringsavtaler*Til § 20-1*

Endringene i § 20-1 medfører at hjemmelsgrunnlaget for klageorganet blir likt utformet som etter finansavtaleloven § 4.

Se de generelle merknadene i punkt 20.2.5.

Til nr. 2 Lov 25. august 1995 nr. 57 om pakkereiser og reisegaranti*Til Ny § 2-4 og § 10-1 nytt annet ledd*

Se de generelle merknadene i punkt 20.2.1.

Til nr. 3 Lov 13. juni 1997 nr. 46 om avtaler med forbruker om oppføring av ny bustad m.m.*Til § 64 annet ledd*

Bestemmelsen om voldgift oppheves.

Til § 64 annet ledd

I *første punktum* knyttes godkjenningen av nemnda til lov om klageorganer for forbrukersaker. *Tredje punktum* om innbringelse av sak direkte for tingrett oppheves.

Se de generelle merknadene i punkt 20.2.2.

Til nr. 4 Lov 26. mars 1999 nr. 17 om husleieavtaler*Til § 12-5 andre ledd*

I de områder det er etablert Husleietvistutvalg skal det fortsatt være slik at de sakene som kan behandles i Husleietvistutvalget, ikke kan behandles i forliksrådet.

Til § 12-5 tredje ledd

Leddet er nytt og hjemler tilbud om utenomrettslig tvisteløsning gjennom Husleietvistutvalget til hele landet for tvister mellom leiere og næringsdrivende utleiery. For å anse utleievirksomheten som næringsvirksomhet legger departementet til grunn at virksomheten må ha et visst omfang, eller at den er drives i selskapsform eller at utleier selv angir virksomheten som næring. Virksomhetens status i relasjon til skattelovgivning bør ikke være avgjørende. Den nærmere avgrensningen av «næringsbegrepet» bør fastlegges i forskrift.

Bestemmelsen gir rett til et tilbud om utenomrettslig tvisteløsning av saker som er innbrakt fra forbruker mot næringsdrivende utleier i de fylkene som ikke har opprettet Husleietvistutvalg. Tilbudet om tvisteløsning for Husleietvistutvalget er begrenset til tvister mellom næringsdrivende utleiere og leier (forbruker).

Se de generelle merknadene i punkt 20.2.8.

Til nr. 5 Lov 25. juni 1999 nr. 46 om finansavtaler og finansoppdrag*Til § 4*

Endringen innebærer at hjemmelen for å opprette et klageorgan overføres fra loven til forskrift. Nåværende § 4 første ledd videreføres ikke, da det ikke er nødvendig å regulere i lov at private parter kan opprette tvisteløsningsorgan ved avtale. En slik avtale er en forutsetning for godkjenning etter lovforslaget § 4 første punktum, som tilsvarende gjelder § 4 første ledd og § 4 annet ledd første punktum. Gjeldende § 4 tredje ledd foreslås videreført i forskrift, jf. lovutkastets første ledd bokstav a og b. Tilsvarende foreslås gjeldende § 4 fjerde ledd videreført i forskrift, jf. bokstav c som også tar høyde for en videreføring av gjeldende § 4 femte ledd i forskrift. Lovutkastet § 4 første ledd bokstav e er ikke ment å medføre en endring av gjeldende rett. Bokstav d åpner for å regulere praktiske sider ved forholdet til ny lov om klageorganer for forbrukersaker og finansavtaleloven i forskrift.

Til opphevelse av § 5

Bestemmelsen oppheves. Det anses ikke nødvendig med regulering av partenes kompetanse til å inngå avtale om bruk av voldgift, idet det fremkommer av lov 14. mai 2004 nr. 25 om voldgift § 11 første ledd at en voldgiftsavtale inngått før tvisten oppstod ikke er bindende for en forbruker. Når det gjelder verneting, er dette dekket av tvisteloven § 4-6 tredje ledd.

Til § 15 annet ledd bokstav g nr. 2

Bestemmelsen viste tidligere til § 4. Når denne henvisningen nå er tatt bort, er det fordi henvisningen kan virke misvisende. Opplysningsplikten vil gjelde både tvisteløsningsorganer med hjemmel i [ny lov] og finansavtaleloven § 4, men også andre utenrettslige tvisteløsningsordninger. Opplysningsplikten er ikke avgrenset til lovbestemte utenrettslige tvisteløsningsordninger.

Se de generelle merknader i punkt 20.2.5.

Til nr. 6 lov 21. juni 2002 nr. 34 om forbrukerkjøp*Til § 2 annet ledd bokstav c*

Endringen er en konsekvens av at § 61 a foreslås opphevet.

Til § 61 a

Bestemmelsen foreslås opphevet, idet Elklagenemnda har signalisert at den ønsker å søke godkjenning etter ny lov. Det vises til redegjørelsen i punkt 18.2.

Se de generelle merknadene i punkt 20.2.3.

Til nr. 7 Lov 29. juni 2007 nr. 73 om eiendomsmegling*Til § 2-10*

Bestemmelsen viste tidligere til § 8-8. Henvisningen er nå tatt bort, slik at bestemmelsen også omfatter klageorganer etter ny lov om klageorganer for forbrukersaker.

Til § 6-4 første ledd nr. 10

Det vises til merknadene til endringen i eiendomsmeglingsloven § 2-10.

Til § 8-2 første ledd nr. 8

Det vises til merknadene til endringen i eiendomsmeglingsloven § 2-10.

Til § 8-3 første ledd nr. 6

Det vises til merknadene til endringen i eiendomsmeglingsloven § 2-10.

Til § 8-8

Endringen innebærer at hjemmelen for å opprette klageorgan overføres fra loven til forskrift. Dette

tilsvarer den løsningen som er foreslått for Finansklagenemnda, og det vises til omtalen av endringene i finansavtaleloven § 4 mv.

Se de generelle merknadene i punkt 20.2.4.

Til nr. 8 Lov 9. januar 2009 nr. 2 om kontroll med markedsføring og avtalevilkår mv.*Til ny § 10a Informasjon om klageorgan og om plattform for nettbasert tvisteløsning m.v.*

Første ledd pålegger næringsdrivende som tilbyr forbrukerkontrakter å informere om relevant klageorgan, som er innmeldt i henhold til lov om klageorganer for forbrukersaker. Dette inkluderer også informasjon om Forbrukerrådet, på områder hvor det ikke er annet innmeldt klageorgan. Det stilles krav om innholdet i informasjonen og hvordan informasjonen skal gis. I *annet ledd* fremgår det at tilsvarende informasjon som etter første ledd skal gis til forbruker når det er oppstått tvist mellom partene og at informasjonen skal gis på varig medium. Definisjon av varig medium er tatt inn i bestemmelsen. *Tredje ledd* pålegger næringsdrivende som inngår forbrukerkontrakter ved netthandel å lenke til EU-kommisjonens plattform for nettbasert tvisteløsning, jf. lov om klageorganer for forbrukersaker § 28. Det vises for øvrig til proposisjonens punkt 18 om næringsdrivendes informasjonsplikt.

Se de generelle merknadene i punkt 20.1.

Til nr. 9 Lov 25. november 2011 nr. 44 om verdipapirfond*Til § 2-13 annet ledd*

Endringen er en konsekvens av terminologien i ny lov om klageorganer for forbrukersaker.

Se de generelle merknadene i punkt 20.2.5.

Til nr. 10 Lov 20. juni 2014 nr. 28 om forvaltning av alternative investeringsfond*Til § 7-1 syvende ledd*

Endringen er en konsekvens av terminologien i ny lov om klageorganer for forbrukersaker.

Se de generelle merknadene i punkt 20.2.5.

Til nr. 11 Lov 10. april 2015 nr. 17 om finansforetak og finanskonsern*Til § 2-10 fjerde ledd første punktum*

Endringen er en konsekvens av terminologien i ny lov om klageorganer for forbrukersaker.

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

Til § 2-11 tredje ledd

Det vises til merknaden til endringen i § 2-10 fjerde ledd første punktum.

Til § 16-3

Det vises til merknaden til endringen i § 2-10 fjerde ledd første punktum.

Se de generelle merknadene i punkt 20.2.5.

Barne-, likestillings- og inkluderingsdepartementet

t i l r å r :

At Deres Majestet godkjenner og skriver under et fremlagt forslag til proposisjon til Stortinget om lov om klageorganer for forbrukersaker (gjennomføring av direktiv 2013/11/EU og forordning nr. 524/2013) og endringer i enkelte andre lover.

Vi HARALD, Norges Konge,

s t a d f e s t e r :

Stortinget blir bedt om å gjøre vedtak til lov om klageorganer for forbrukersaker (gjennomføring av direktiv 2013/11/EU og forordning nr. 524/2013) og endringer i enkelte andre lover i samsvar med et vedlagt forslag.

Forslag

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 innført 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 klageorganers 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 godkjenningssmyndighet. 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

- a) klageren ikke har forsøkt å løse saken direkte med motparten,
- b) klagen er useriøs eller grunnløs,
- c) saken er under behandling eller har blitt behandlet av et innmeldt klageorgan, eller av domstol,
- d) tvistesummen er under eller over fastsatt grense, jf. § 6 annet ledd,
- e) fristen for å klage er oversittet, jf. § 7 første ledd,
- f) 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 avise 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 avise en foreslått løsning, skal partene informeres om:

- a) at muligheten til å fremme erstatningsrettslig søksmål ved domstolene ikke bortfaller ved bruk av klageorganets tilbud om klagebehandling,
- b) at klageorganets løsning kan avvike fra domstolsavgjørelse,
- c) at de kan velge om de vil følge klageorganets løsning,
- d) 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

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

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 landegrenser 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*, 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 lover 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:

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 avtaler med forbruker 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 Forbrukarrådet er skipa ei nemnd for tvistar om avtaler som går inn under lova her, og som er godkjend etter lov om klageorgan 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 grunnnet 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 eiendomsmarke-

det. 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 av 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, tilbakekall 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 *tvistebehandling*.

Vedlegg 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)

EUROPAPARLAMENTET OG RÅDET FOR DEN EUROPEISKE UNION HAR –

under henvisning til traktaten om Den europeiske unions virkemåte, særlig artikkel 114,

under henvisning til forslag fra Europakommisjonen,

etter oversending av utkast til regelverksakt til de nasjonale parlamentene,

under henvisning til uttalelse fra Den europeiske økonomiske og sosiale komité¹,

etter den ordinære regelverksprosessen² og ut fra følgende betraktninger:

- 1) Artikkel 169 nr. 1 og artikkel 169 nr. 2 bokstav a) i traktaten om Den europeiske unions virkemåte (TEUV) slår fast at Unionen skal bidra til å oppnå et høyt nivå for forbrukervern gjennom de tiltak som vedtas i henhold til traktatens artikkel 114. I henhold til artikkel 38 i Den europeiske unions pakt om grunnleggende rettigheter skal det sikres et høyt nivå for forbrukervern i Unionens politikk.
- 2) I henhold til artikkel 26 nr. 2 i TEUV skal det indre marked utgjøre et område uten indre grenser, der fritt varebytte og fri bevegelighet for tjenester er sikret. Det indre marked bør gi forbrukerne en merverdi i form av bedre kvalitet, større utvalg, rimelige priser og høye sikkerhetsstandarter for varer og tjenester, hvilket bør fremme et høyt nivå for forbrukervern.
- 3) En oppsplitting av det indre marked er skadelig for konkurranseevnen, veksten og skapingen av arbeidsplasser i Unionen. Fjerning av direkte og indirekte hindringer for et velfungerende indre marked og styrking av borgernes tillit er avgjørende for gjennomføringen av det indre marked.
- 4) Tilgang til enkle, effektive, raske og billige metoder for å løse nasjonale og tverrnasjonale tvister som oppstår i forbindelse med salgs- eller tjenesteaftaler, bør være til gagn for forbrukerne og derfor øke deres tillit til markedet. Denne tilgangen bør gjelde både nettbaserte og ikke-nettbaserte transaksjoner og er særlig viktig når forbrukerne handler på tvers av landegrensene.
- 5) Alternativ tvisteløsning (AT) innebærer enkel, rask og billig utenrettslig løsning av tvister mellom forbrukere og næringsdrivende. AT er imidlertid ennå ikke tilstrekkelig og systematisk utviklet i Unionen. Det er beklagelig at AT, til tross for kommisjonsrekommendasjon 98/257/EF av 30. mars 1998 om de prinsipper som får anvendelse på organer med ansvar for utenrettslig løsning av forbrukertvister³ og 2001/310/EF av 4. april 2001 om prinsipper for utenrettslige organer med ansvar for å løse forbrukertvister ved forlik⁴, ikke er korrekt iverksatt og ikke fungerer tilfredsstillende i alle geografiske områder og næringssektorer i Unionen. Forbrukerne og de næringsdrivende har fortsatt ikke kjennskap til de eksisterende ordningene for utenrettslig tvisteløsning, og bare en liten andel av borgerne vet hvordan de inngir klage til et AT-organ. I de tilfeller der AT-prosedyrer er tilgjengelige, varierer kvaliteten på disse betydelig fra medlemsstat til medlemsstat, og tverrnasjonale tvister behandles ofte ikke effektivt av AT-organene.
- 6) Forskjellene i dekningen av, kvaliteten på og kjennskapet til AT i medlemsstatene utgjør en hindring for det indre marked og er blant årsakene til at mange forbrukere avstår fra å handle på tvers av landegrensene og ikke har tillit til at eventuelle tvister med næringsdrivende

¹ EUT C 181 av 19.6.2012, s. 93.

² Europaparlamentets holdning av 12. mars 2013 (ennå ikke offentliggjort i EUT) og rådsbeslutning av 22. april 2013.

³ EFT L 115 av 17.4.1998, s. 31.

⁴ EFT L 109 av 19.4.2001, s. 56.

vende kan løses enkelt, raskt og billig. Av de samme årsakene kan næringsdrivende avstå fra å selge til forbrukere i andre medlemsstater der det ikke er tilstrekkelig tilgang til AT-prosedyrer av høy kvalitet. Dessuten får næringsdrivende som er etablert i en medlemsstat der det ikke er tilstrekkelig tilgang til AT-prosedyrer av høy kvalitet, en konkurransemessig ulempe i forhold til næringsdrivende som har tilgang til slike prosedyrer, og som derfor kan løse forbrukertvister raskere og billigere.

- 7) For at forbrukerne fullt ut skal kunne utnytte mulighetene i det indre marked, bør AT være tilgjengelig for alle typer nasjonale og tverrnasjonale tvister som omfattes av dette direktiv, AT-prosedyrene bør oppfylle ensartede kvalitetskrav som gjelder i hele Unionen, og forbrukerne og de næringsdrivende bør ha kjennskap til disse prosedyrene. På grunn av den økte grensekryssende handelen og den økte bevegeligheten for personer over landegrensene er det også viktig at AT-organene behandler tverrnasjonale tvister effektivt.
- 8) Som Europaparlamentet tar til orde for i sine resolusjoner av 25. oktober 2011 om alternativ tvisteløsning i sivil-, handels- og familierettslige saker og av 20. mai 2010 om realisering av et indre marked for forbrukere og borgere, bør det i enhver helhetlig tilnærming til det indre marked prioriteres å utvikle en enkel, billig, rask og lett tilgjengelig klageordning.
- 9) I sin melding av 13. april 2011 om en akt for det indre marked om tolv tiltak for å stimulere veksten og øke tilliten – «Felles innsats for å skape ny vekst» pekte Kommisjonen på at fastsettelse av regler for AT som også omfatter elektronisk handel (e-handel), er et av de tolv tiltakene som kan stimulere veksten, øke tilliten til det indre marked og bidra til framdrift i gjennomføringen av det.
- 10) I sine konklusjoner av 24.-25. mars og 23. oktober 2011 oppfordret Det europeiske råd Europaparlamentet og Rådet til innen utgangen av 2012 å vedta et første sett av prioriterte tiltak for å gi ny stimulans til det indre marked. I sine konklusjoner av 30. mai 2011 om prioriteringene for relansering av det indre marked understreket dessuten Rådet for Den europeiske union viktigheten av e-handel og uttrykte enighet om at AT-ordninger i forbrukersaker kan gi billig, enkel og rask klageadgang for både forbrukere og næringsdrivende. En vellykket gjennomføring av disse ordningene krever vedvarende politisk enga-

sjement og støtte fra alle aktører, uten at dette går på bekostning av overkommelige priser, åpenhet, fleksibilitet, hastighet og kvalitet i de beslutningene som treffes av AT-organene som omfattes av dette direktiv.

- 11) På grunn av den økende betydningen av netthandel, og særlig handel over landegrensene, som en grunnpilar i Unionens økonomiske virksomhet er det nødvendig med en velfungerende AT-infrastruktur og en godt integrert ramme for nettbasert tvisteløsning (NT) ved forbrukertvister som oppstår i forbindelse med nettbaserte transaksjoner, for å nå målet om å øke borgernes tillit til det indre marked, som er nedfelt i akten for det indre marked.
- 12) Dette direktiv og europaparlaments- og rådsforordning (EU) nr. 524/2013 av 21. mai 2013 om nettbasert tvisteløsning i forbrukersaker⁵ er to rettsakter som er knyttet sammen og utfyller hverandre. I henhold til forordning (EU) nr. 524/2013 skal det opprettes en NT-plattform som gir forbrukerne og de næringsdrivende et felles kontaktpunkt for utenrettslig nettbasert tvisteløsning, gjennom AT-organer som er knyttet til plattformen, og som tilbyr AT ved hjelp av prosedyrer av høy kvalitet. Tilgang til AT-organer av høy kvalitet i hele Unionen er derfor en forutsetning for at NT-plattformen skal fungere godt.
- 13) Dette direktiv bør ikke få anvendelse på ikke-økonomiske tjenester av allmenn interesse. Ikke-økonomiske tjenester er tjenester som ikke utføres for økonomiske formål. Følgelig bør ikke-økonomiske tjenester som ytes uten betaling av eller på vegne av staten, ikke omfattes av dette direktiv uansett den juridiske form disse tjenestene ytes gjennom.
- 14) Dette direktiv bør ikke anvendes på helsetjenester som definert i artikkel 3 bokstav a) i europaparlaments- og rådsdirektiv 2011/24/EU av 9. mars 2011 om anvendelse av pasientrettigheter ved helsetjenester over landegrensene⁶.
- 15) Utvikling av velfungerende AT i Unionen er nødvendig for å øke forbrukernes tillit til det indre marked, også på området netthandel, og for å utnytte potensialet for og mulighetene forbundet med handel over landegrensene og netthandel. Denne utviklingen bør bygge på eksisterende AT-prosedyrer i medlemsstatene og ta hensyn til deres rettstradisjoner. Både eksisterende tvisteløsningsorga-

⁵ EUT L 165 av 18.6.2013, s. 1.

⁶ EUT L 88 av 4.4.2011, s. 45.

ner og nye som opprettes, som er velfungerende og oppfyller kvalitetskriteriene i dette direktiv, bør anses som AT-organer i henhold til dette direktiv. Utbredelsen av AT kan også vise seg viktig i de medlemsstatene som har et stort etterslep av pågående rettsaker som hindrer unionsborgerne i å utøve sin rett til rettferdig rettergang innen rimelig tid.

- 16) Dette direktiv bør få anvendelse på tvister mellom forbrukere og næringsdrivende om forpliktelser i henhold til salgs- eller tjenesteaftaler, både nettbaserte og ikke-nettbaserte, i alle økonomiske sektorer utenom de unnattete sektorene. Dette bør også omfatte tvister i forbindelse med salg eller levering av digitalt innhold mot betaling. Dette direktiv bør få anvendelse på klager inngitt av forbrukere mot næringsdrivende. Det bør ikke få anvendelse på klager inngitt av næringsdrivende mot forbrukere eller på tvister mellom næringsdrivende. Det bør imidlertid ikke hindre medlemsstatene i å vedta eller opprettholde bestemmelser om prosedyrer for utenrettslig løsning av slike tvister.
- 17) Medlemsstatene bør tillates å opprettholde eller innføre nasjonale bestemmelser om prosedyrer som ikke omfattes av dette direktiv, f.eks. prosedyrer for intern klagebehandling i regi av den næringsdrivende. Slike interne prosedyrer for klagebehandling kan være et effektivt middel til å løse forbrukertvister på et tidlig stadium.
- 18) Definisjonen av «forbruker» bør omfatte fysiske personer som opptre utenom sin nærings-, forretnings-, håndverks- eller yrkesvirksomhet. Dersom avtalen er inngått for formål som ligger delvis innenfor og delvis utenfor en persons næringsvirksomhet (avtaler med dobbelt formål), og næringsformålet er så begrenset at det ikke er framtreddende i det samlede oppdraget, bør imidlertid denne personen også anses som forbruker.
- 19) Visse eksisterende unionsrettsaker inneholder allerede bestemmelser om AT. Av hensyn til rettssikkerheten bør det fastsettes at dette direktiv skal ha forrang i tilfelle motstrid, med mindre annet er uttrykkelig fastsatt. Særlig bør dette direktiv ikke berøre europaparlaments- og rådsdirektiv 2008/52/EF av 21. mai 2008 om visse sider ved mekling i sivilrettslige og handelsrettslige saker⁷, der det allerede er fastsatt en ramme for meklingsordninger på unionsplan ved tverrnasjonale tvister,

uten at det hindrer at det kan få anvendelse på interne meklingsordninger. Dette direktiv er ment å anvendes horisontalt på alle typer AT-prosedyrer, også AT-prosedyrer som omfattes av direktiv 2008/52/EF.

- 20) Det er stor forskjell på AT-organene i Unionen og innenfor de enkelte medlemsstatene. Dette direktiv bør omfatte ethvert organ som er etablert på varig grunnlag, som tilbyr tvisteløsning mellom forbrukere og næringsdrivende gjennom en AT-prosedyre, og som er oppført på en liste i samsvar med dette direktiv. Dersom medlemsstatene beslutter det, kan dette direktiv også omfatte tvisteløsningsorganer som pålegger løsninger som er bindende for partene. En særskilt utenrettslig prosedyre som innføres for en enkelt tvist mellom en forbruker og en næringsdrivende, bør imidlertid ikke anses som en AT-prosedyre.
- 21) Det er også stor forskjell på AT-prosedyrene i Unionen og innenfor de enkelte medlemsstatene. Prosedyrene kan bestå i at AT-organet bringer partene sammen med sikte på å oppnå en minnelig løsning, eller at AT-organet foreslår eller pålegger en løsning. En kombinasjon av to eller flere slike prosedyrer forekommer også. Dette direktiv bør ikke berøre utformingen av AT-prosedyrene i medlemsstatene.
- 22) Prosedyrer ved tvisteløsningsorganer der de fysiske personene som er ansvarlige for tvisteløsningen, er ansatt av eller mottar noen form for vederlag utelukkende fra den næringsdrivende, kan føre til interessekonflikter. Slike prosedyrer bør derfor i prinsippet utelukkes fra dette direktivs virkeområde, med mindre en medlemsstat beslutter at de kan anerkjennes som AT-prosedyrer i henhold til dette direktiv, og forutsatt at nevnte organer fullt ut oppfyller de særlige kravene om uavhengighet og upartiskhet fastsatt i dette direktiv. AT-organer som tilbyr tvisteløsning gjennom slike prosedyrer, bør regelmessig vurderes for å fastslå om de oppfyller kvalitetskravene fastsatt i dette direktiv, herunder de særlige tilleggskravene som sikrer deres uavhengighet.
- 23) Dette direktiv bør ikke få anvendelse på prosedyrer for forbrukerklager i regi av den næringsdrivende, og heller ikke på direkte forhandlinger mellom partene. Videre bør det ikke få anvendelse på en dommers forsøk på å løse en tvist under domstolsbehandling av vedkommende tvist.

⁷ EUT L 136 av 24.5.2008, s. 3.

- 24) Medlemsstatene bør sikre at tvister som omfattes av dette direktiv, kan bringes inn for et AT-organ som oppfyller kravene fastsatt i dette direktiv og er oppført på en liste i samsvar med det. Medlemsstatene bør ha muligheten til å oppfylle denne forpliktelsen ved å bygge på eksisterende velfungerende AT-organer og om nødvendig tilpasse deres virkeområde, eller ved å fastsette at det skal opprettes nye AT-organer. Dette direktiv bør ikke hindre at eksisterende tvisteløsningsorganer driver virksomhet innenfor rammen av nasjonale forbrukervernmyndigheter i medlemsstater der statstjenestemenn har ansvaret for tvisteløsning. Statstjenestemenn bør anses som representanter for både forbrukernes og de næringsdrivendes interesser. Dette direktiv bør ikke pålegge medlemsstatene å opprette et særskilt AT-organ i hver detaljhandelssektor. Når det er nødvendig for å sikre full sektoriell og geografisk dekning av og tilgang til AT, bør medlemsstatene ha mulighet til å beslutte at det skal opprettes et supplerende AT-organ som behandler tvister som ikke noe særskilt AT-organ er kompetent til å løse. Supplerende AT-organer er ment å være et vern for forbrukere og næringsdrivende ved å sikre at det ikke mangler tilgang til AT-organer.
- 25) Dette direktiv bør ikke hindre medlemsstatene i å opprettholde eller innføre lovgivning om prosedyrer for utenrettslig løsning av tvister i forbindelse med forbrukeravtaler, forutsatt at lovgivningen oppfyller kravene i dette direktiv. Dessuten bør AT-organene, for å sikre at disse kan fungere effektivt, ha mulighet til i samsvar med lovgivningen i den medlemsstaten der de er etablert, å opprettholde eller innføre saksbehandlingsregler som tillater dem å avslå å behandle tvister under særlige omstendigheter, f.eks. dersom en tvist er for kompleks og derfor bedre kan løses i retten. Saksbehandlingsregler som tillater AT-organer å avslå å behandle en tvist, bør imidlertid ikke vesentlig svekke forbrukernes tilgang til AT-prosedyrer, heller ikke ved tverrnasjonale tvister. Når medlemsstatene fastsetter en beløpsgrense, bør de derfor alltid ta hensyn til at den virkelige verdien av en tvist kan variere mellom medlemsstater, og følgelig at fastsettelse av en uforholdsmessig høy grense i en medlemsstat kan svekke tilgangen til AT-prosedyrer for forbrukere fra andre medlemsstater. Medlemsstatene bør ikke pålegges å sikre at forbrukeren kan inngi sin klage til et annet AT-organ når det AT-organet som klagen først ble inngitt til, har avslått å behandle den på grunnlag av sine saksbehandlingsregler. I slike tilfeller bør medlemsstatene anses å ha oppfylt sin forpliktelse til å sikre full dekning av AT-organer.
- 26) Dette direktiv bør tillate at næringsdrivende som er etablert i en medlemsstat, dekkes av et AT-organ i en annen medlemsstat. For å bedre dekningen av og forbrukernes tilgang til AT i hele Unionen bør medlemsstatene ha mulighet til å beslutte å benytte AT-organer som er etablert i en annen medlemsstat, eller regionale, tverrnasjonale eller felleseuropeiske AT-organer der næringsdrivende fra forskjellige medlemsstater dekkes av samme AT-organ. Bruk av AT-organer som er etablert i en annen medlemsstat, eller av tverrnasjonale eller felleseuropeiske AT-organer bør imidlertid ikke berøre medlemsstatenes ansvar for å sørge for full dekning av og tilgang til AT-organer.
- 27) Dette direktiv bør ikke hindre at medlemsstater opprettholder eller innfører AT-prosedyrer for felles behandling av identiske eller likeartede tvister mellom en næringsdrivende og flere forbrukere. Det bør foretas omfattende konsekvensvurderinger av kollektiv utenrettslig tvisteløsning før slik tvisteløsning foreslås på unionsplan. En effektivt kollektiv klageordning og lett tilgang til AT bør utfylle hverandre og ikke være prosedyrer som gjensidig utelukker hverandre.
- 28) Behandlingen av opplysninger knyttet til tvister som omfattes av dette direktiv, bør være i samsvar med reglene for vern av personopplysninger fastsatt i de lover og forskrifter som medlemsstatene har vedtatt i henhold til europaparlaments- og rådsdirektiv 95/46/EF av 24. oktober 1995 om vern av fysiske personer i forbindelse med behandling av personopplysninger og om fri utveksling av slike opplysninger⁸.
- 29) Fortrolighet og personvern skal overholdes til enhver tid under AT-prosedyren. Medlemsstatene bør oppfordres til å verne fortroligheten i AT-prosedyrene i eventuelle senere sivile rettssaker, handelssaker eller voldgiftssaker.
- 30) Medlemsstatene bør likevel sikre at AT-organene offentliggjør eventuelle systematiske eller vesentlige problemer som forekommer ofte og fører til tvister mellom forbrukere og

⁸ EUT L 281 av 23.11.1995, s. 31.

næringsdrivende. Opplysningene som over-sendes i denne forbindelse, kan følges av anbefalinger om hvordan slike problemer kan unngås eller løses i framtiden, for å heve de næringsdrivendes standarder og lette utvekslingen av opplysninger og beste praksis.

- 31) Medlemsstatene bør sikre at AT-organene løser tvister på en måte som er rettferdig, praktisk og forholdsmessig både for forbrukeren og den næringsdrivende, på grunnlag av en objektiv vurdering av omstendighetene for klagen og samtidig som det tas behørig hensyn til partenes rettigheter.
- 32) AT-organenes uavhengighet og integritet er avgjørende for at unionsborgerne skal ha tillit til at AT-ordningene vil gi dem et rettferdig og uavhengig resultat. Den fysiske personen eller det kollegiet som har ansvar for AT, bør være uavhengig av alle som kan ha en interesse av resultatet, og bør ikke ha noen interessekonflikt som kan hindre at personen eller kollegiet kommer til en beslutning på en rettferdig, upartisk og uavhengig måte.
- 33) De fysiske personene med ansvar for AT bør bare anses som upartiske dersom de ikke kan bli utsatt for press som kan påvirke deres holdning til tvisten. For å sikre at de handler uavhengig bør nevnte personer også utnevnes for et tilstrekkelig langt tidsrom og ikke motta instruksjoner fra noen av partene eller deres representanter.
- 34) For å hindre enhver interessekonflikt bør fysiske personer med ansvar for AT opplyse om ethvert forhold som kan påvirke deres uavhengighet og upartiskhet eller forårsake en interessekonflikt med en av partene i den tvisten de er bedt om å løse. Dette kan være enhver direkte eller indirekte økonomisk interesse av resultatet av AT-prosedyren eller ethvert personlig eller forretningsmessig forhold til en eller flere av partene som har forekommet i løpet av de tre årene forut for tiltredelsen i stillingen, herunder i enhver annen egenskap enn for AT-formål der vedkommende har handlet for en eller flere av partene eller for en yrkesorganisasjon eller sammenslutning av foretak som en av partene er medlem av, eller for ethvert annet medlem av en slik organisasjon eller sammenslutning.
- 35) Det er særlig behov for å sikre fravær av slikt press dersom den fysiske personen med ansvar for AT er ansatt av eller mottar noen form for vederlag fra den næringsdrivende. Det bør derfor fastsettes særlige krav for de tilfeller der medlemsstatene beslutter å tillate

at prosedyrer for tvisteløsning i slike saker anses som AT-prosedyrer i henhold til dette direktiv. Dersom fysiske personer med ansvar for AT er ansatt av eller mottar noen form for vederlag utelukkende fra en yrkesorganisasjon eller en sammenslutning av foretak som den næringsdrivende er medlem av, bør de ha et atskilt og øremerket budsjett til rådighet som er tilstrekkelig til at de kan utføre sine oppgaver.

- 36) For at AT skal bli vellykket, særlig for å sikre den nødvendige tilliten til AT-prosedyrene, er det avgjørende at de fysiske personene med ansvar for AT har den nødvendige kunnskap, herunder allmenn rettskunnskap. Særlig bør disse personene ha tilstrekkelig allmenn rettskunnskap til å forstå de juridiske følgene av tvisten, uten at det kreves at de har yrkesmessige juridiske kvalifikasjoner.
- 37) Anvendelsen av visse kvalitetsprinsipper på AT-prosedyrer øker både forbrukernes og de næringsdrivendes tillit til dem. Slike kvalitetsprinsipper ble først utviklet på unionsplan i rekommendasjon 98/257/EF og 2001/310/EF. Ved å gjøre noen av prinsippene fastsatt i nevnte kommisjonsrekommendasjoner bindende fastsetter dette direktiv et sett med kvalitetskrav som får anvendelse på alle AT-prosedyrer som gjennomføres av et AT-organ som er meldt til Kommisjonen.
- 38) Ved dette direktiv bør det fastsettes kvalitetskrav til AT-organer som bør sikre forbrukerne samme nivå av vern og rettigheter i både nasjonale og tverrnasjonale tvister. Dette direktiv bør ikke hindre medlemsstatene i å vedta eller opprettholde regler som går lenger enn dem som fastsettes i dette direktiv.
- 39) AT-organer bør være lett tilgjengelige og åpne. For å sikre åpenhet om AT-organer og -prosedyrer er det nødvendig at partene mottar de opplysningene de behøver for å treffe en informert beslutning, i tydelig og lett tilgjengelig form, før de innleder en AT-prosedyre. Det bør ikke være påkrevd å gi slike opplysninger til næringsdrivende når deres deltakelse i AT-prosedyrer er obligatorisk etter nasjonal lovgivning.
- 40) Et velfungerende AT-organ bør gjennomføre prosedyrene for nettbasert og ikke-nettbasert tvisteløsning raskt, innen en frist på 90 kalenderdager fra AT-organet mottar den fullstendige klagesaken med all relevant dokumentasjon, til det gjør resultatet av AT-prosedyren tilgjengelig. Det AT-organet som har mottatt

en klage, bør underrette partene etter å ha mottatt alle dokumenter som er nødvendige for å gjennomføre AT-prosedyren. I visse unntakstilfeller av svært kompleks art, herunder dersom en av partene av berettigede årsaker er forhindret fra å delta i AT-prosedyren, bør AT-organer kunne forlenge fristen for å undersøke den aktuelle saken. Partene bør underrettes om slike forlengelser og om omtrent hvor lang tid det forventes at det vil ta å løse tvisten.

- 41) AT-prosedyrer bør helst være kostnadsfrie for forbrukeren. Dersom det skal betales kostnader, skal AT-prosedyren være lett tilgjengelig, attraktiv og billig for forbrukerne. For dette formål bør kostnadene ikke overstige et symbolsk gebyr.
- 42) AT-prosedyrene bør være rettferdige, slik at partene i en tvist er fullt ut informert om sine rettigheter og følgene av de valg disse tar i sammenheng med en AT-prosedyre. AT-organene bør opplyse forbrukerne om deres rettigheter før de godtar eller følger en foreslått løsning. Begge parter bør også kunne framlegge opplysninger og beviser uten å være fysisk til stede.
- 43) En avtale mellom en forbruker og en næringsdrivende om å inngi klager til et AT-organ bør ikke være bindende for forbrukeren dersom den ble inngått før tvisten oppstod, og dersom den medfører at forbrukeren mister sin rett til å bringe en klage inn for domstolene med sikte på å få bilagt tvisten. I forbindelse med AT-prosedyrer som har som mål å løse tvisten ved å pålegge en løsning, bør løsningen som pålegges, dessuten bare være bindende for partene dersom de på forhånd er blitt underrettet om at den er var bindende, og uttrykkelig har akseptert dette. Uttrykkelig aksept fra den næringsdrivende bør ikke være påkrevd dersom det er fastsatt i nasjonale regler at slike løsninger er bindende for næringsdrivende.
- 44) I forbindelse med AT-prosedyrer som har som mål å løse tvisten ved å pålegge forbrukeren en løsning, bør løsningen som pålegges i en situasjon der det ikke foreligger noen lovkonflikt, ikke medføre at forbrukeren mister det vern som vedkommende sikres ved bestemmelser som etter lovgivningen i den medlemsstaten der forbrukeren og den næringsdrivende har sitt vanlige oppholdssted, ikke kan fravikes ved avtale. I en situasjon der det foreligger en lovkonflikt, og der det skal avgjøres hvilken lovgivning som får

anvendelse på salgs- eller tjenesteavtalen i samsvar med artikkel 6 nr. 1 og 2 i europaparlaments- og rådsforordning (EF) nr. 593/2008 av 17. juni 2008 om hvilken lovgivning som får anvendelse på avtaleforpliktelser (Roma I)⁹, bør den løsningen som pålegges av AT-organet, ikke medføre at forbrukeren mister det vern som vedkommende sikres ved bestemmelser som etter lovgivningen i den medlemsstaten der forbrukeren har sitt vanlige oppholdssted, ikke kan fravikes ved avtale. I en situasjon der det foreligger en lovkonflikt, og der det skal avgjøres hvilken lovgivning som får anvendelse på salgs- eller tjenesteavtalen i samsvar med artikkel 5 nr. 1–3 i Romakonvensjonen av 19. juni 1980 om hvilken lovgivning som får anvendelse på avtaleforpliktelser¹⁰, bør den løsningen som pålegges av AT-organet, ikke medføre at forbrukeren mister det vern som vedkommende har i henhold til ufravikelige rettsregler i den medlemsstaten der forbrukeren har sitt vanlige oppholdssted.

- 45) Retten til effektiv klageadgang og til rettferdig rettergang er grunnleggende rettigheter fastsatt i artikkel 47 i Den europeiske unions pakt om grunnleggende rettigheter. AT-prosedyrene bør derfor ikke utformes slik at de erstatter rettslige prosedyrer og bør ikke frata forbrukere eller næringsdrivende retten til å bringe en sak inn for domstolene. Dette direktiv bør ikke hindre partene i å utøve sin rett til å ha tilgang til rettssystemet. I tilfeller der en tvist ikke har kunnet løses gjennom en gitt AT-prosedyre der resultatet ikke er bindende, bør partene ikke senere hindres i å anlegge sak i forbindelse med tvisten. Medlemsstatene bør fritt kunne velge den best egnede måten å nå dette målet på. De bør ha muligheten til bl.a. å fastsette at foreldelsesfrister ikke utløper under en AT-prosedyre.
- 46) For å kunne fungere effektivt bør AT-organene ha tilstrekkelige menneskelige, materielle og økonomiske ressurser til rådighet. Medlemsstatene bør vedta en egnet form for finansiering av AT-organer på deres territorium uten å begrense finansieringen av organer som allerede er i virksomhet. Dette direktiv bør ikke berøre spørsmålet om hvorvidt AT-organer finansieres offentlig eller privat eller gjennom en kombinasjon av offentlig og private midler. AT-organer bør i midlertid

⁹ EUT L 177 av 4.7.2008, s. 6.

¹⁰ EFT L 266 av 9.10.1980, s. 1.

oppfordres til særlig å vurdere private finansieringsformer og til å bruke offentlige midler bare etter medlemsstatenes skjønn. Dette direktiv bør ikke berøre muligheten for foretak, yrkesorganisasjoner eller sammenslutninger av foretak til å finansiere AT-organer.

- 47) Når det oppstår en tvist, må forbrukerne raskt kunne finne ut hvilke AT-organer som er kompetente til å behandle klagen deres, og om den berørte næringsdrivende er villig til å medvirke til at saken behandles ved et AT-organ. Næringsdrivende som forplikter seg til å bruke AT-organer for å løse tvister med forbrukere, bør underrette forbrukerne om adressen og nettstedet til det eller de AT-organene som de dekkes av. Disse opplysningene bør stilles til rådighet på en tydelig, forståelig og lett tilgjengelig måte på den næringsdrivendes nettsted dersom et slikt finnes, og, dersom det er relevant, i de alminnelige vilkårene for salgs- eller tjensteavtaler mellom den næringsdrivende og forbrukeren. Næringsdrivende bør på sine nettsteder og i vilkårene for de relevante avtalene kunne ta med eventuelle ytterligere opplysninger om sine interne prosedyrer for klagebehandling eller om eventuelle andre måter å komme i direkte kontakt med dem på med sikte på å løse tvister med forbrukere uten å henvise dem til et AT-organ. Dersom en tvist ikke kan løses direkte, bør den næringsdrivende på papir eller et annet varig medium gi forbrukeren opplysningene om relevante AT-organer og oppgi om vedkommende vil benytte seg av dem.
- 48) De næringsdrivendes plikt til å opplyse forbrukerne om hvilke AT-organer disse næringsdrivende dekkes av, bør ikke berøre bestemmelser om opplysninger til forbrukerne om prosedyrer for utenrettslig tvisteløsning som finnes i andre unionsrettsakter, og som bør få anvendelse i tillegg til den relevante opplysningsplikten fastsatt i dette direktiv.
- 49) Det bør ikke etter dette direktiv kreves at det skal være obligatorisk for næringsdrivende å delta i AT-prosedyrer, eller at resultatet av slike prosedyrer skal være bindende for næringsdrivende når en forbruker har inngitt en klage mot dem. For å sikre at forbrukerne har klageadgang og ikke tvinges til å avstå fra å fremme sine krav, bør imidlertid de næringsdrivende oppfordres til så langt det er mulig å delta i AT-prosedyrer. Dette direktiv bør derfor ikke berøre eventuelle nasjonale

regler som gjør næringsdrivendes deltakelse i slike prosedyrer obligatorisk eller til gjenstand for stimuleringsiltak eller sanksjoner, forutsatt at slik lovgivning ikke hindrer partene i å utøve sin rett til å ha tilgang til retts-systemet, som fastsatt i artikkel 47 i Den europeiske unions pakt om grunnleggende rettigheter.

- 50) For å unngå unødig belastning på AT-organene bør medlemsstatene oppfordre forbrukerne til å kontakte den næringsdrivende direkte og forsøke å løse problemet bilateralt, før de inngir en klage til et AT-organ. I mange tilfeller vil dette gjøre det mulig for forbrukerne å løse tvister raskt og på et tidlig stadium.
- 51) Medlemsstatene bør involvere representanter for yrkesorganisasjoner eller sammenslutninger av foretak samt forbrukerorganisasjoner i utviklingen av AT, særlig når det gjelder prinsippene om upartiskhet og uavhengighet.
- 52) Medlemsstatene bør sikre at AT-organene samarbeider om løsning av tverrnasjonale tvister.
- 53) Nettverk av AT-organer, som f.eks. «FIN-NET», nettverket for løsning av tvister på området finansielle tjenester, bør styrkes i Unionen. Medlemsstatene bør oppfordre AT-organer til å slutte seg til slike nettverk.
- 54) Et nært samarbeid mellom AT-organer og nasjonale myndigheter bør bidra til en mer effektiv anvendelse av unionsrettsakter om forbrukervern. Kommisjonen og medlemsstatene bør fremme samarbeid mellom AT-organene for å oppmuntre til utveksling av beste praksis og teknisk sakkunnskap og for å drøfte eventuelle problemer som oppstår i forbindelse med gjennomføring av AT-prosedyrer. Dette samarbeidet bør støttes bl.a. gjennom Unionens kommende forbrukerprogram.
- 55) For å sikre at AT-organene fungerer godt og effektivt bør de overvåkes nøye. For dette formål bør hver medlemsstat utpeke en eller flere vedkommende myndigheter til å ivareta denne oppgaven. Kommisjonen og vedkommende myndigheter i henhold til dette direktiv bør offentliggjøre og ajourføre en liste over AT-organer som er i samsvar med dette direktiv. Medlemsstatene bør sikre at AT-organene, Det europeiske nett av forbrukersentre og, dersom det er relevant, de organer som er utpekt i samsvar med dette direktiv, offentliggjør denne listen på sine nettsteder ved hjelp av en lenke til Kommisjonens nettsted, og om

mulig på et varig medium i sine lokaler. Dessuten bør medlemsstatene oppfordre relevante forbrukerorganisasjoner og sammenslutninger av foretak til å offentliggjøre listen. Medlemsstatene bør også sørge for egnet formidling av opplysninger om hva forbrukerne skal gjøre dersom de har en tvist med en næringsdrivende. Dessuten bør vedkommende myndigheter regelmessig offentliggjøre rapporter om AT-organenes utvikling og virkemåte i deres medlemsstater. AT-organene bør gi vedkommende myndigheter konkrete opplysninger som disse rapportene bør baseres på. Medlemsstatene bør oppfordre AT-organene til å gi slike opplysninger i samsvar med kommisjonsrekommendasjon 2010/304/EU av 12. mai 2010 om bruk av en harmonisert metode for klassifisering og rapportering av forbrukerklager og -forespørsler¹¹.

- 56) Medlemsstatene bør fastsette regler for sanksjoner ved overtredelse av nasjonale bestemmelser som er vedtatt for å overholde dette direktiv, og sikre at de gjennomføres. Sanksjonene bør være virkningsfulle, stå i forhold til overtredelsen og virke avskrekkende.
- 57) Europaparlaments- og rådsforordning (EF) nr. 2006/2004 av 27. oktober 2004 om samarbeid mellom nasjonale myndigheter med ansvar for håndheving av forbrukervernlovgivning (forordningen om forbrukervernsamarbeid)¹² bør endres slik at den inneholder en henvisning til dette direktiv i vedlegget, for å fremme tverrnasjonalt samarbeid om gjennomføring av dette direktiv.
- 58) Europaparlaments- og rådsdirektiv 2009/22/EF av 23. april 2009 om nedlegging av forbod med omsyn til vern av forbrukerinteresser¹³ (forbudsdirektivet) bør endres slik at det inneholder en henvisning til dette direktiv i vedlegget, for å sikre vern av de kollektive forbrukerinteressene som fastsettes i dette direktiv.
- 59) I samsvar med den felles politiske erklæringen fra medlemsstatene og Kommisjonen av 28. september 2011 om forklarende dokumenter¹⁴ har medlemsstatene forpliktet seg til at underretningen om innarbeidingstiltakene i berettigede tilfeller skal følges av ett eller flere dokumenter som forklarer sammenhengen mellom et direktivs bestanddeler og de

tilsvarende deler av de nasjonale innarbeidingsdokumentene. Med hensyn til dette direktiv anser regelgiveren at oversendingen av slike dokumenter er berettiget.

- 60) Ettersom målet for dette direktiv, som er å bidra til at det indre marked virker på en tilfredsstillende måte gjennom å oppnå et høyt nivå for forbrukervern og uten å begrense forbrukernes tilgang til domstolene, ikke kan nås i tilstrekkelig grad av medlemsstatene og derfor bedre kan nås på unionsplan, kan Unionen treffe tiltak i samsvar med nærhetsprinsippet som fastsatt i artikkel 5 i traktaten om Den europeiske union. I samsvar med holdsmessighetsprinsippet fastsatt i nevnte artikkel går dette direktiv ikke lenger enn det som er nødvendig for å nå dette målet.
- 61) Dette direktiv er forenlig med de grunnleggende rettigheter og de prinsipper som er anerkjent særlig i Den europeiske unions pakt om grunnleggende rettigheter, særlig artikkel 7, 8, 38 og 47.
- 62) EUs datatilsynsmann ble hørt i samsvar med artikkel 28 nr. 2 i europaparlaments- og rådsforordning (EF) nr. 45/2001 av 18. desember 2000 om personvern i forbindelse med behandling av personopplysninger i Felleskapets institusjoner og organer og om fri utveksling av slike opplysninger¹⁵ og avgav en uttalelse 12. januar 2012¹⁶ –

VEDTATT DETTE DIREKTIV:

Kapittel I

Alminnelige bestemmelser

Artikkel 1

Formål

Formålet med dette direktiv er å bidra til at det indre marked virker på en tilfredsstillende måte gjennom å oppnå et høyt nivå for forbrukervern ved å sikre at forbrukerne på frivillig grunnlag kan inngi klager mot næringsdrivende til organer som tilbyr uavhengige, upartiske, åpne, effektive, raske og rettferdige prosedyrer for alternativ tvisteløsning. Dette direktiv berører ikke nasjonal lovgivning som gjør deltakelse i slike prosedyrer obligatorisk, forutsatt at slik lovgivning ikke hindrer partene i å utøve sin rett til å ha tilgang til rettssystemet.

¹¹ EUT L 136 av 2.6.2010, s. 1.

¹² EUT L 364 av 9.12.2004, s. 1.

¹³ EUT L 110 av 1.5.2009, s. 30.

¹⁴ EUT C 369 av 17.12.2011, s. 14.

¹⁵ EFT L 8 av 12.1.2001, s. 1.

¹⁶ EUT C 136 av 11.5.2012, s. 1.

Artikkel 2

Virkeområde

1. Dette direktiv får anvendelse på prosedyrer for utenrettslig løsning av nasjonale og tverrnasjonale tvister om avtaleforpliktelser som følger av salgsavtaler eller tjenesteavtaler mellom en næringsdrivende etablert i Unionen og en forbruker bosatt i Unionen, gjennom medvirkning av et AT-organ som foreslår eller pålegger en løsning eller bringer partene sammen med sikte på å oppnå en minnelig løsning.
2. Dette direktiv får ikke anvendelse på
 - a) prosedyrer ved tvisteløsningsorganer der de fysiske personene som er ansvarlige for tvisteløsningen, er ansatt av eller mottar noen form for vederlag utelukkende fra den enkelte næringsdrivende, med mindre medlemsstatene beslutter å tillate slike prosedyrer som AT-prosedyrer i henhold til dette direktiv, og kravene i kapittel II, herunder de særlige kravene om uavhengighet og åpenhet i artikkel 6 nr. 3, er oppfylt,
 - b) prosedyrer innenfor rammen av forbrukerklageordninger i regi av den næringsdrivende,
 - c) ikke-økonomiske tjenester av allmenn interesse,
 - d) tvister mellom næringsdrivende,
 - e) direkte forhandlinger mellom forbrukeren og den næringsdrivende,
 - f) en dommers forsøk på å løse en tvist under domstolsbehandling av vedkommende tvist,
 - g) prosedyrer som innledes av en næringsdrivende mot en forbruker,
 - h) helsetjenester som ytes av helsepersonell til pasienter for å vurdere, opprettholde eller gjenopprette deres helsetilstand, herunder forskriving, utlevering og forsyning av legemidler og medisinsk utstyr,
 - i) offentlige tilbydere av videregående eller høyere utdanning.
3. Ved dette direktiv fastsettes harmoniserte kvalitetskrav til AT-organer og AT-prosedyrer for å sikre at forbrukerne etter gjennomføringen av direktivet har tilgang til utenrettslige klageordninger av høy kvalitet som er åpne, effektive og rettferdige, uansett hvor i Unionen de bor. Medlemsstatene kan opprettholde eller innføre regler som går lenger enn dem som fastsettes i dette direktiv, for å sikre et høyere nivå for forbrukervern.

4. I dette direktiv anerkjennes medlemsstatenes myndighet til å avgjøre om AT-organer etablert på deres territorium skal ha makt til å pålegge en løsning.

Artikkel 3

Forhold til andre unionsrettsakter

1. Dersom en bestemmelse i dette direktiv strider mot en bestemmelse som er fastsatt i en annen unionsrettsakt, og som gjelder prosedyrer for utenrettslig tvisteløsning innledet av en forbruker mot en næringsdrivende, skal bestemmelsen i dette direktiv ha forrang med mindre annet er fastsatt i dette direktiv.
2. Dette direktiv berører ikke direktiv 2008/52/EF.
3. Artikkel 13 i dette direktiv berører ikke bestemmelser fastsatt i andre unionsrettsakter om opplysninger til forbrukerne om prosedyrer for utenrettslig tvisteløsning, som får anvendelse i tillegg til nevnte artikkel.

Artikkel 4

Definisjoner

1. I dette direktiv menes med:
 - a) «forbruker» enhver fysisk person som opptrer for formål som faller utenfor vedkommendes nærings-, forretnings-, håndverks- eller yrkesvirksomhet,
 - b) «næringsdrivende» enhver fysisk eller juridisk person, privat eller offentlig, som handler for formål som gjelder vedkommendes forretnings-, industri-, håndverks- eller yrkesvirksomhet, og enhver som handler i vedkommendes navn eller på vedkommendes vegne,
 - c) «salgsavtale» enhver avtale der den næringsdrivende overfører eller påtar seg å overføre eiendomsretten til varer til forbrukeren, og forbrukeren betaler eller påtar seg å betale prisen for disse, herunder enhver avtale som omfatter både varer og tjenester,
 - d) «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 prisen for denne,
 - e) «nasjonal tvist» en avtaletvist som oppstår i forbindelse med en salgs- eller tjenesteavtale der forbrukeren på tidspunktet for bestillingen av varene eller tjenestene er

bosatt i samme medlemsstat som den næringsdrivende er etablert i,

- f) «tverrnasjonal tvist» en avtaletvist som oppstår i forbindelse med en salgs- eller tjensteavtale der forbrukeren på tidspunktet for bestillingen av varene eller tjenestene er bosatt i en annen medlemsstat enn den som den næringsdrivende er etablert i,
 - g) «AT-prosedyre» en prosedyre i henhold til artikkel 2 som oppfyller kravene i dette direktiv og gjennomføres av et AT-organ,
 - h) «AT-organ» ethvert organ, uansett hvordan det betegnes eller henvises til, som er etablert på varig grunnlag og tilbyr tvisteløsning gjennom en AT-prosedyre, og som er oppført på en liste i samsvar med artikkel 20 nr. 2,
 - i) «vedkommende myndighet» enhver offentlig myndighet som er utpekt av en medlemsstat for dette direktivs formål og etablert på nasjonalt, regionalt eller lokalt plan.
2. En næringsdrivende er etablert
- dersom den næringsdrivende er en fysisk person, der denne har sitt forretningssted,
 - dersom den næringsdrivende er et selskap eller en annen juridisk person eller en sammenslutning av fysiske eller juridiske personer, der denne har sitt hovedkontor, sin hovedadministrasjon eller sitt forretningssted, herunder en filial, et agentur eller en annen virksomhet.
3. Et AT-organ er etablert
- dersom det drives av en fysisk person, der det utfører AT-virksomhet,
 - dersom organet drives av en juridisk person eller en sammenslutning av fysiske eller juridiske personer, der nevnte juridiske person eller sammenslutning av fysiske eller juridiske personer utfører AT-virksomhet eller har sitt hovedkontor,
 - dersom det drives av en myndighet eller et annet offentlig organ, der nevnte myndighet eller organ har sitt hovedkontor.

Kapittel II

Tilgang til og krav til at-organer og at-prosedyrer

Artikkel 5

Tilgang til AT-organer og AT-prosedyrer

1. Medlemsstatene skal lette forbrukernes tilgang til AT-prosedyrer og sikre at tvister som omfattes av dette direktiv, og der en næringsdrivende etablert på deres territorium er invol-

vert, kan bringes inn for et AT-organ som oppfyller kravene i dette direktiv.

2. Medlemsstatene skal sikre at AT-organer
 - a) har et nettsted som ajourføres, der partene lett får tilgang til opplysninger om AT-prosedyren, og som gjør det mulig for forbrukerne å inngi en klage og de nødvendige underlagsdokumentene via Internett,
 - b) på anmodning gir partene opplysningene nevnt i bokstav a) på et varig medium,
 - c) eventuelt gir forbrukeren mulighet til å inngi en klage uten å være på Internett,
 - d) gjør det mulig for partene å utveksle opplysninger elektronisk eller eventuelt med post,
 - e) behandler både nasjonale og tverrnasjonale tvister, herunder tvister som omfattes av forordning (EU) nr. 524/2013, og
 - f) når de behandler tvister som omfattes av dette direktiv, treffer 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 AT-organet er etablert.
3. Medlemsstatene kan oppfylle sin forpliktelse i henhold til nr. 1 ved å sikre at det finnes et supplerende AT-organ som er kompetent til å behandle tvister omhandlet i nevnte nummer som ikke noe eksisterende AT-organ er kompetent til å løse. Medlemsstatene kan også oppfylle denne forpliktelsen ved å benytte AT-organer som er etablert i en annen medlemsstat, eller regionale, tverrnasjonale eller felles-europeiske tvisteløsningsorganer, dersom næringsdrivende fra forskjellige medlemsstater dekkes av det samme AT-organet, uten at dette berører deres ansvar for å sikre full dekning av og tilgang til AT-organer.
4. Medlemsstatene kan etter eget skjønn tillate at AT-organer opprettholder og innfører saksbehandlingsregler som gjør det mulig for dem å avslå å behandle en bestemt tvist med den begrunnelse at
 - a) forbrukeren ikke har forsøkt å kontakte den berørte næringsdrivende for å drøfte klagen og i første omgang forsøke å løse saken direkte med den næringsdrivende,
 - b) tvisten er grunnløs eller sjikanøs,
 - c) tvisten er under behandling ved eller tidligere er blitt behandlet av et annet AT-organ eller av en domstol,
 - d) kravets verdi ligger under eller over en forhåndsfastsatt beløpsgrense,
 - e) forbrukeren ikke har inngitt klagen til AT-organet innen en forhåndsfastsatt frist, som

skal være minst ett år fra den datoen forbrukeren inngir klagen til den næringsdrivende,

- f) behandling av denne typen tvist på annen måte i alvorlig grad ville hindre AT-organet i å fungere effektivt.

Dersom et AT-organ i samsvar med sine saksbehandlingsregler ikke kan behandle en tvist som er brakt inn for det, skal det innen tre uker etter at det mottok klagesaken, gi begge parter en begrunnelse for hvorfor det ikke kan behandle tvisten.

Slike saksbehandlingsregler må ikke vesentlig hindre forbrukernes tilgang til AT-prosedyrer, heller ikke ved tverrnasjonale tvister.

5. Når AT-organer har tillatelse til på forhånd å fastsette beløpsgrenser for å begrense tilgangen til AT-prosedyrer, skal medlemsstatene sikre at disse beløpsgrensene ikke fastsettes på et nivå som vesentlig hindrer forbrukernes tilgang til klagebehandling ved AT-organer.
6. Dersom et AT-organ i samsvar med saksbehandlingsreglene nevnt i nr. 4 ikke kan behandle en klage som er inngitt til det, skal en medlemsstat ikke være forpliktet til å sikre at forbrukeren kan inngi klagen til et annet AT-organ.
7. Dersom et AT-organ som behandler tvister i en bestemt økonomisk sektor, er kompetent til å behandle tvister som gjelder en næringsdrivende i denne sektoren, men som ikke er medlem av den organisasjonen eller sammenslutningen som danner eller finansierer AT-organet, skal medlemsstaten anses for å ha oppfylt sin forpliktelse i henhold til nr. 1 også med hensyn til tvister som gjelder denne næringsdrivende.

Artikkel 6

Sakkunnskap, uavhengighet og upartiskhet

1. Medlemsstatene skal sikre at de fysiske personene med ansvar for AT har den nødvendige sakkunnskap og er uavhengige og upartiske. Dette skal gjøres ved å sikre at disse personene
- a) har de nødvendige kunnskaper og ferdigheter innenfor alternativ eller rettslig løsning av forbrukertvister, samt allmenn rettskunnskap,
- b) utnevnes for et tidsrom som er tilstrekkelig langt til å sikre at de handler uavhengig, og at de ikke kan avsettes uten saklig grunn,
- c) ikke mottar instruksjoner fra noen av partene eller deres representanter,

- d) lønnes på en måte som ikke er knyttet til resultatet av prosedyren,

- e) uten unødig opphold opplyser AT-organet 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. Plikten til å opplyse om slike forhold skal vare så lenge AT-prosedyren pågår. Den får ikke anvendelse dersom AT-organet består av bare én fysisk person.

2. Medlemsstatene skal sørge for at AT-organene har prosedyrer til rådighet som, dersom forholdene nevnt i nr. 1 bokstav e) inntreffer, sikrer

- a) at den berørte fysiske personen erstattes med en annen fysisk person som får oppgaven å gjennomføre AT-prosedyren, eller, dersom dette ikke er mulig
- b) at den berørte fysiske personen avstår fra å gjennomføre AT-prosedyren og, dersom det er mulig, at AT-organet foreslår for partene å bringe tvisten inn for et annet AT-organ som er kompetent til å behandle den, dersom dette ikke er mulig
- c) at partene underrettes om forholdene, og at den berørte fysiske personen gis tillatelse til å fortsette gjennomføringen av AT-prosedyren, forutsatt at partene ikke har gjort innsigelse mot dette etter å ha blitt underrettet om forholdene og sin innsigelsesrett.

Dette nummer berører ikke artikkel 9 nr. 2 bokstav a).

Dersom AT-organet består av bare én fysisk person, får bare bokstav b) og c) i første ledd i dette nummer anvendelse.

3. Dersom medlemsstatene beslutter å tillate prosedyrene nevnt i artikkel 2 nr. 2 bokstav a) som AT-prosedyrer i henhold til dette direktiv, skal de sikre at disse prosedyrene i tillegg til å oppfylle de allmenne kravene i nr. 1 og 5, oppfyller følgende særlige krav:

- a) De fysiske personene med ansvar for tvisteløsning utnevnes av eller inngår i et kollegium som består av samme antall representanter for forbrukerorganisasjoner og representanter for den næringsdrivende, og utnevnes gjennom en åpen prosedyre.
- b) De fysiske personene med ansvar for tvisteløsning utnevnes for et tidsrom på minst tre år for å sikre at de handler uavhengig.
- c) De fysiske personene med ansvar for tvisteløsning forplikter seg til ikke å arbeide for den næringsdrivende eller en yrkesorganisasjon eller sammenslutning av foretak der

den næringsdrivende er medlem, i et tidsrom på tre år etter at deres arbeid i tvisteløsningsorganet er avsluttet.

- d) Tvisteløsningsorganet har ingen hierarkisk eller funksjonell tilknytning til den næringsdrivende, er klart atskilt fra den næringsdrivendes driftsenheter og har et budsjett til rådighet som er atskilt fra den næringsdrivendes alminnelige budsjett, og som er tilstrekkelig til at det kan utføre sine oppgaver.
4. Dersom de fysiske personene med ansvar for AT er ansatt av eller mottar vederlag utelukkende fra en yrkesorganisasjon eller sammenlutning av foretak der den næringsdrivende er medlem, skal medlemsstatene sikre at de i tillegg til å oppfylle de alminnelige kravene i nr. 1 og 5, har et separat og øremerket budsjett til rådighet som er tilstrekkelig til at de kan utføre sine oppgaver.

Dette nummer får anvendelse bare når de berørte fysiske personene inngår i et kollegium som består av samme antall representanter for den yrkesorganisasjonen eller den sammenslutningen av foretak som de er ansatt av eller mottar vederlag fra, og for forbrukerorganisasjoner.

5. Medlemsstatene skal sikre at AT-organer der de fysiske personene med ansvar for tvisteløsning inngår i et kollegium, sørger for at kollegiet består av samme antall representanter for forbrukernes interesser og for de næringsdrivendes interesser.
6. Ved anvendelsen av nr. 1 bokstav a) skal medlemsstatene oppfordre AT-organene til å sørge for opplæring av de fysiske personene med ansvar for AT. Dersom det gis slik opplæring, skal vedkommende myndigheter overvåke de opplæringsprogrammene som opprettes av AT-organene, på grunnlag av opplysninger som formidles til dem i samsvar med artikkel 19 nr. 3 bokstav g).

Artikkel 7

Åpenhet

1. Medlemsstatene skal sikre at AT-organene på sine nettsteder og etter anmodning på et varig medium, samt på enhver annen måte som de finner hensiktsmessig, offentliggjør tydelige og lett forståelige opplysninger om
- a) sine kontaktopplysninger, herunder post-adresse og e-postadresse,
 - b) at AT-organene er oppført på en liste i samsvar med artikkel 20 nr. 2,

- c) hvilke fysiske personer som har ansvar for AT, på hvilken måte de er utnevnt, og for hvor lang tid,
- d) sakkunnskap, upartiskhet og uavhengighet hos de fysiske personene med ansvar for AT, dersom de er ansatt av eller mottar vederlag utelukkende fra den næringsdrivende,
- e) sitt medlemskap i nettverk av AT-organer som letter løsningen av tverrnasjonale tvister, dersom det er relevant,
- f) hvilke typer tvister de er kompetente til å behandle, herunder en eventuell terskel,
- g) hvilke saksbehandlingsregler som gjelder for løsningen av en tvist, og med hvilke begrunnelser AT-organet kan avslå å behandle en bestemt tvist i samsvar med artikkel 5 nr. 4,
- h) de språk som klager kan inngis til AT-organet på, og som AT-prosedyren gjennomføres på,
- i) hvilke typer regler AT-organet kan bruke som grunnlag for tvisteløsningen (f.eks. lovbestemmelser, rimelighetsvurderinger, atferdsregler),
- j) eventuelle forhåndskrav som partene må oppfylle før det kan innledes en AT-prosedyre, herunder kravet om at forbrukeren må forsøke å løse saken direkte med den næringsdrivende,
- k) hvorvidt partene kan trekke seg fra prosedyren,
- l) hvilke eventuelle kostnader partene må dekke, herunder reglene for fordeling av kostnader ved slutten av prosedyren,
- m) gjennomsnittlig varighet for AT-prosedyren,
- n) rettsvirkningen av resultatet av AT-prosedyren, herunder eventuelt sanksjonene ved manglende etterlevelse av en beslutning som er bindende for partene,
- o) AT-beslutningens tvangskraft, dersom det er relevant.

2. Medlemsstatene skal sikre at AT-organene offentliggjør årlige virksomhetsrapporter på sine nettsteder og etter anmodning på et varig medium, samt på enhver annen måte som de finner hensiktsmessig. Disse rapportene skal inneholde følgende opplysninger både når det gjelder nasjonale og tverrnasjonale tvister:
- a) antall mottatte tvister og hvilke typer klager de gjaldt,
 - b) eventuelle systematiske eller vesentlige problemer som forekommer ofte og fører til tvister mellom forbrukere og næringsdrivende.

vende; slike opplysninger kan følges av anbefalinger om hvordan slike problemer kan unngås eller løses i framtiden, for å heve de næringsdrivendes standarder og lette utvekslingen av opplysninger og beste praksis,

- c) andelen av tvister som AT-organet har avslått å behandle, og prosentandelen av de forskjellige begrunnelsene for å gi slikt avslag, som omhandlet i artikkel 5 nr. 4,
- d) for prosedyrene nevnt i artikkel 2 nr. 2 bokstav a), prosentandelen av løsninger som er foreslått eller pålagt til fordel for forbrukeren og til fordel den næringsdrivende, og prosentandelen av tvister som er løst minnelig,
- e) prosentandelen av AT-prosedyrer som er avbrutt, og årsakene til dette, dersom de er kjent,
- f) den gjennomsnittlige tiden det har tatt å løse tvister,
- g) i hvilket omfang resultatene av AT-prosedyrene er blitt etterlevd, dersom det er kjent,
- h) AT-organenes samarbeid innenfor nettverk av AT-organer som letter løsningen av tverrnasjonale tvister, dersom det er relevant.

Artikkel 8

Effektivitet

Medlemsstatene skal sikre at AT-prosedyrene er effektive og oppfyller følgende krav:

- a) AT-prosedyren er lett tilgjengelig for begge parter både på og utenfor nettet, uansett hvor de er.
- b) Partene har tilgang til prosedyren uten å være pålagt å bruke en advokat eller juridisk rådgiver, men prosedyren skal ikke frata partene deres rett til uavhengig rådgivning eller til å bli representert eller assistert av tredjemann på noe stadium i prosedyren.
- c) AT-prosedyren tilbys kostnadsfritt eller mot et symbolsk gebyr.
- d) Det AT-organet som har mottatt en klage, underretter partene i tvisten så snart det har mottatt alle dokumenter med relevante opplysninger om klagen.
- e) Resultatet av AT-prosedyren gjøres tilgjengelig innen 90 kalenderdager fra den datoen AT-organet mottar den fullstendige klagesaken. Ved svært komplekse tvister kan det ansvarlige AT-organet etter eget skjønn forlenge fristen på 90 kalenderdager. Partene skal underrettes om slike forlengelser og om hvor lang tid det forventes at det vil ta å løse tvisten.

Artikkel 9

Rettferdighet

- 1. I forbindelse med AT-prosedyrer skal medlemsstatene sikre
 - a) at partene innen en rimelig frist har mulighet til å uttrykke sine synspunkter, til å motta fra AT-organet de argumenter, beviser, dokumenter og fakta som den andre parten har framlagt, samt eventuelle erklæringer og uttalelser fra sakkyndige, og til å kommentere dem,
 - b) at partene underrettes om at de ikke er pålagt å bruke en advokat eller juridisk rådgiver, men kan søke uavhengig rådgivning eller bli representert eller assistert av tredjemann på ethvert stadium i prosedyren,
 - c) at partene skriftlig eller på et varig medium underrettes om resultatet av AT-prosedyren og får en redegjørelse for grunnlaget for resultatet.
- 2. Ved AT-prosedyrer som har som mål å løse tvisten ved at det foreslås en løsning, skal medlemsstatene sikre
 - a) at partene har mulighet til å trekke seg fra prosedyren på ethvert stadium dersom de er utilfredse med måten den forløper eller gjennomføres på. De skal underrettes om denne retten før prosedyren innledes. Dersom det er fastsatt i nasjonale regler at det er obligatorisk for den næringsdrivende å delta i AT-prosedyrer, får denne bokstav anvendelse bare på forbrukeren.
 - b) at partene før de godtar eller følger en foreslått løsning underrettes om at
 - i) de kan velge om de vil godta eller følge den foreslåtte løsningen eller ikke,
 - ii) deltakelse i prosedyren ikke utelukker muligheten for å få saken behandlet av en domstol,
 - iii) den foreslåtte løsningen kan avvike fra en avgjørelse truffet av en domstol som anvender rettsregler.
 - c) at partene før de godtar eller følger en foreslått løsning, underrettes om rettsvirkningen av å godta eller følge en slik foreslått løsning.
 - d) at partene får en rimelig betenkningstid før de gir sitt samtykke til en foreslått løsning eller en minnelig avtale.
- 3. Når det er fastsatt i samsvar med nasjonal lovgivning at resultatet av AT-prosedyrer blir bindende for den næringsdrivende når forbrukeren har akseptert den foreslåtte løsningen, skal artikkel 9 nr. 2 forstås som gjeldende bare for forbrukeren.

Artikkel 10**Frihet**

1. Medlemsstatene skal sikre at en avtale mellom en forbruker og en næringsdrivende om å inngi klager til et AT-organ ikke er bindende for forbrukeren dersom den ble inngått før tvisten oppstod, og dersom den medfører at forbrukeren mister sin rett til å bringe en klage inn for domstolene med sikte på å få bilagt tvisten.
2. Medlemsstatene skal sikre at i forbindelse med AT-prosedyrer som har som mål å løse tvisten ved å pålegge en løsning, kan løsningen som pålegges, bare være bindende for partene dersom de på forhånd er blitt underrettet om at den var bindende og uttrykkelig har akseptert dette. Uttrykkelig aksept fra den næringsdrivende er ikke påkrevd dersom det er fastsatt i nasjonale regler at slike løsninger er bindende for næringsdrivende.

Artikkel 11**Lovlighet**

1. Medlemsstatene skal sikre følgende i forbindelse med prosedyrer som har som mål å løse tvisten ved å pålegge forbrukeren en løsning:
 - a) I en situasjon der det ikke foreligger noen lovkonflikt, skal løsningen som pålegges, ikke medføre at forbrukeren mister det vern som vedkommende sikres ved bestemmelser som etter lovgivningen i den medlemsstaten der forbrukeren og den næringsdrivende har sitt vanlige oppholdssted, ikke kan fravikes ved avtale.
 - b) I en situasjon der det foreligger en lovkonflikt, og der det skal avgjøres hvilken lovgivning som får anvendelse på salgs- eller tjenesteavtalen i samsvar med artikkel 6 nr. 1 og 2 i europaparlaments- og rådsforordning (EF) nr. 593/2008, skal den løsningen som pålegges av AT-organet, ikke medføre at forbrukeren mister det vern som vedkommende sikres ved bestemmelser som etter lovgivningen i den medlemsstaten der forbrukeren har sitt vanlige oppholdssted, ikke kan fravikes ved avtale.
 - c) I en situasjon der det foreligger en lovkonflikt, og der det skal avgjøres hvilken lovgivning som får anvendelse på salgs- eller tjenesteavtalen i samsvar med artikkel 5 nr. 1–3 i Roma-konvensjonen av 19. juni 1980 om hvilken lovgivning som får anvendelse på avtaleforpliktelser, skal den løsningen som

pålegges av AT-organet, ikke medføre at forbrukeren mister det vern som vedkommende har i henhold til ufravikelige rettsregler i den medlemsstaten der forbrukeren har sitt vanlige oppholdssted.

2. Ved anvendelsen av denne artikkel skal «vanlig oppholdssted» bestemmes i samsvar med forordning (EF) nr. 593/2008.

Artikkel 12**AT-prosedyrers virkning på foreldelsesfrister**

1. Medlemsstatene skal sikre at parter som i et forsøk på å løse en tvist velger AT-prosedyrer der resultatet ikke er bindende, ikke senere hindres i å anlegge sak i forbindelse med denne tvisten fordi foreldelsesfristen utløper under AT-prosedyren.
2. Nr. 1 berører ikke bestemmelser om foreldelsesfrister i internasjonale avtaler som medlemsstatene er part i.

Kapittel III**Opplysninger og samarbeid****Artikkel 13****Næringsdrivendes opplysninger til forbrukerne**

1. Medlemsstatene skal sikre at næringsdrivende etablert på deres territorium underretter forbrukerne om hvilket AT-organ eller hvilke AT-organer disse næringsdrivende dekkes av, når de forplikter seg til eller er pålagt å bruke disse organene for å løse tvister med forbrukere. Disse opplysningene skal omfatte nettstedadressen til det eller de relevante AT-organene.
2. Opplysningene nevnt i nr. 1 skal stilles til rådighet på en tydelig, forståelig og lett tilgjengelig måte på den næringsdrivendes nettsted dersom et slikt finnes, og dersom det er relevant, i de alminnelige vilkårene for salgs- eller tjenesteavtaler mellom den næringsdrivende og en forbruker.
3. Medlemsstatene skal i tilfeller der en tvist mellom en forbruker og en næringsdrivende som er etablert på deres territorium, ikke har kunnet løses etter at forbrukeren har inngitt en klage direkte til den næringsdrivende, sikre at den næringsdrivende gir forbrukeren opplysningene nevnt i nr. 1 og oppgir om vedkommende akter å benytte de relevante AT-organene for å løse tvisten. Opplysningene skal gis på papir eller på et annet varig medium.

*Artikkel 14***Bistand til forbrukere**

1. Medlemsstatene skal sikre at forbrukerne ved tvister som oppstår i forbindelse med tverrnasjonale salgs- eller tjenesteavtaler, kan få bistand med å få tilgang til et AT-organ som opererer i en annen medlemsstat og er kompetent til å behandle deres tverrnasjonale tvist.
2. Medlemsstatene skal overdra ansvaret for oppgaven nevnt i nr. 1 til sine sentre i Det europeiske nett av forbrukersentre, til forbrukerorganisasjoner eller til et annet organ.

*Artikkel 15***Alminnelige opplysninger**

1. Medlemsstatene skal sikre at AT-organer, sentrene i Det europeiske nett av forbrukersentre og, dersom det er relevant, de organer som er utpekt i samsvar med artikkel 14 nr. 2, gjør listen over AT-organer nevnt i artikkel 20 nr. 4 offentlig tilgjengelig på sine nettsted ved hjelp av en lenke til Kommisjonens nettsted, og om mulig på et varig medium i sine lokaler.
2. Medlemsstatene skal oppfordre relevante forbrukerorganisasjoner og sammenslutninger av foretak til å offentliggjøre listen over AT-organer nevnt i artikkel 20 nr. 4 på sine nettsteder og på enhver annen måte som de finner hensiktsmessig.
3. Kommisjonen og medlemsstatene skal sørge for egnet formidling av opplysninger om hvordan forbrukerne kan få tilgang til AT-prosedyrer for løsning av tvister som omfattes av dette direktiv.
4. Kommisjonen og medlemsstatene skal treffe oppfølgingstiltak for å oppmuntre forbrukerorganisasjoner og yrkesorganisasjoner på unionsplan og nasjonalt plan til å øke bevisstheten om AT-organer og deres prosedyrer og til å fremme bruk av AT hos næringsdrivende og forbrukere. Disse organisasjonene bør også oppfordres til å gi forbrukerne opplysninger om kompetente AT-organer når de mottar klager fra forbrukere.

*Artikkel 16***Samarbeid og erfaringsutveksling mellom AT-organer**

1. Medlemsstatene skal sikre at AT-organer samarbeider om løsning av tverrnasjonale tvister

og regelmessig utveksler beste praksis når det gjelder løsning av både tverrnasjonale og nasjonale tvister.

2. Kommisjonen skal støtte og lette nettverks-samarbeid mellom nasjonale AT-organer samt utveksling og formidling av beste praksis og erfaringer.
3. Dersom det innenfor et sektorspesifikt område i Unionen finnes et nettverk av AT-organer som letter løsningen av tverrnasjonale tvister, skal medlemsstatene oppfordre AT-organer som behandler tvister i nevnte område, til å slutte seg til nevnte nettverk.
4. Kommisjonen skal offentliggjøre en liste med navn og kontaktopplysninger til nettverkene nevnt i nr. 3. Kommisjonen skal ajourføre denne listen når det er nødvendig.

*Artikkel 17***Samarbeid mellom AT-organer og nasjonale myndigheter med ansvar for anvendelsen av unionsrettsakter om forbrukervern**

1. Medlemsstatene skal sikre samarbeid mellom AT-organer og nasjonale myndigheter som har ansvar for håndheving av unionsrettsakter om forbrukervern.
2. Dette samarbeidet skal særlig omfatte gjensidig utveksling av opplysninger om praksis innenfor særskilte næringssektorer som forbrukerne gjentatte ganger har inngitt klager om. Det skal også omfatte tekniske vurderinger og opplysninger fra de nasjonale myndighetene til AT-organene, dersom vurderingene eller opplysningene er nødvendige for behandlingen av enkelttvister og allerede foreligger.
3. Medlemsstatene skal sikre at samarbeidet og utvekslingen av opplysninger nevnt i nr. 1 og 2 skjer i samsvar med reglene for vern av personopplysninger fastsatt i direktiv 95/46/EF.
4. Denne artikkel berører ikke bestemmelser om taushetsplikt og forretningshemmeligheter som gjelder for de nasjonale myndighetene med ansvar for anvendelsen av unionsrettsakter om forbrukervern. AT-organer skal være underlagt taushetsplikt eller andre tilsvarende fortrolighetskrav fastsatt i lovgivningen i den medlemsstaten der de er etablert.

Kapittel IV

Vedkommende myndigheters og kommisjonens rolle

Artikkel 18

Utpeking av vedkommende myndigheter

1. Hver medlemsstat skal utpeke en vedkommende myndighet som skal utføre oppgavene omhandlet i artikkel 19 og 20. Hver medlemsstat kan utpeke mer enn én vedkommende myndighet. I så fall skal medlemsstaten bestemme hvilken av de utpekte vedkommende myndigheter som skal være felles kontaktpunkt for Kommisjonen. Hver medlemsstat skal melde sin utpekte vedkommende myndighet eller, dersom det er relevant, sine utpekte vedkommende myndigheter, herunder det felles kontaktpunktet, til Kommisjonen.
2. Kommisjonen skal utarbeide en liste over de vedkommende myndigheter, herunder eventuelt det felles kontaktpunktet, som er meldt til den i samsvar med nr. 1, og offentliggjøre listen i *Den europeiske unions tidende*.

Artikkel 19

Opplysninger som tvisteløsningsorganer skal oversende vedkommende myndigheter

1. Medlemsstatene skal sikre at tvisteløsningsorganer etablert på deres territorium som har til formål å kvalifisere seg som AT-organer i henhold til dette direktiv og bli oppført på en liste i samsvar med artikkel 20 nr. 2, oversender vedkommende myndighet følgende opplysninger:
 - a) navn, kontaktopplysninger og nettstedadresse,
 - b) opplysninger om oppbygning og finansiering, herunder opplysninger om de fysiske personene med ansvar for tvisteløsning, deres vederlag, mandatperiode og hvem de er ansatt av,
 - c) sine saksbehandlingsregler,
 - d) sine eventuelle gebyrer,
 - e) gjennomsnittlig varighet for tvisteløsningsprosedyrene,
 - f) det eller de språk som klager kan inngis på, og som tvisteløsningsprosedyren gjennomføres på,
 - g) en angivelse av hvilke typer tvister tvisteløsningsprosedyren omfatter,
 - h) med hvilke begrunnelser tvisteløsningsorganet kan avslå å behandle en bestemt tvist i samsvar med artikkel 5 nr. 4,

- i) en begrunnet uttalelse om hvorvidt organet kvalifiserer som et AT-organ som faller inn under dette direktivs virkeområde, og om det oppfyller kvalitetskravene fastsatt i kapittel II.

Dersom det gjøres endringer i opplysningene omhandlet i bokstav a)–h), skal AT-organene uten unødig opphold underrette vedkommende myndighet om endringene.

2. Dersom medlemsstatene beslutter å tillate prosedyrer som nevnt i artikkel 2 nr. 2 bokstav a), skal de sikre at AT-organer som anvender slike prosedyrer, foruten opplysningene nevnt i nr. 1, gir vedkommende myndighet de opplysningene som er nødvendige for å vurdere deres overholdelse av de særlige kravene om uavhengighet og åpenhet fastsatt i artikkel 6 nr. 3.
3. Medlemsstatene skal sikre at AT-organene hvert annet år oversender vedkommende myndighet opplysninger om
 - a) antall mottatte tvister og hvilke typer klager de gjaldt,
 - b) prosentandelen av AT-prosedyrer som ble avbrutt før det ble oppnådd et resultat,
 - c) den gjennomsnittlige tiden det tok å løse de mottatte tvistene,
 - d) i hvilket omfang resultatene av AT-prosedyrene er blitt etterlevd, dersom det er kjent,
 - e) eventuelle systematiske eller vesentlige problemer som forekommer ofte og fører til tvister mellom forbrukere og næringsdrivende. Opplysningene som oversendes i denne sammenheng, kan følges av anbefalinger om hvordan slike problemer kan unngås eller løses i framtiden,
 - f) dersom det er relevant, en vurdering av effektiviteten av samarbeidet innenfor nettverk av AT-organer som letter løsningen av tverrnasjonale tvister,
 - g) dersom det er relevant, den opplæring som gis til fysiske personer med ansvar for AT i samsvar med artikkel 6 nr. 6,
 - h) en vurdering av effektiviteten av organets AT-prosedyre og mulige metoder for å forbedre dets resultater.

Artikkel 20

Vedkommende myndigheters og kommisjonens rolle

1. Hver vedkommende myndighet skal særlig på grunnlag av opplysningene den har mottatt i samsvar med artikkel 19 nr. 1, vurdere om de tvisteløsningsorganene som er meldt til den,

faller inn under dette direktivs virkeområde og oppfyller kvalitetskravene fastsatt i kapittel II og i nasjonale bestemmelser om gjennomføring av det, herunder nasjonale bestemmelser som går lenger enn kravene i dette direktiv, i samsvar med unionsretten.

2. Hver vedkommende myndighet skal på grunnlag av vurderingen nevnt i nr. 1 utarbeide en liste over alle AT-organer som er meldt til den, og som oppfyller vilkårene i nr. 1.

Listen skal inneholde følgende opplysninger:

- a) navn, kontaktopplysninger og nettstedadresse for AT-organene nevnt i første ledd,
- b) deres eventuelle gebyrer,
- c) det eller de språk som klager kan inngis på, og som AT-prosedyren gjennomføres på,
- d) hvilke typer tvister AT-prosedyren omfatter,
- e) hvilke sektorer og hvilke kategorier av tvister som dekkes av hvert AT-organ,
- f) om det er behov for at partene eller eventuelt deres representanter er fysisk til stede, herunder en erklæring fra AT-organet om hvorvidt AT-prosedyren gjennomføres eller kan gjennomføres som en muntlig eller skriftlig prosedyre,
- g) om resultatet av prosedyren er bindende eller ikke, og
- h) med hvilke begrunnelser AT-organet kan avslå å behandle en bestemt tvist i samsvar med artikkel 5 nr. 4.

Hver vedkommende myndighet skal oversende Kommisjonen listen nevnt i første ledd i dette nummer. Dersom vedkommende myndighet mottar melding om endringer i samsvar med artikkel 19 nr. 1 annet ledd, skal listen ajourføres uten unødig opphold, og de relevante opplysningene skal oversendes Kommisjonen.

Dersom et tvisteløsningsorgan som er oppført som AT-organ i henhold til dette direktiv, ikke lenger oppfyller kravene nevnt i nr. 1, skal vedkommende myndighet kontakte tvisteløsningsorganet og underrette det om hvilke krav det ikke oppfyller, samt be det sørge for at kravene oppfylles umiddelbart. Dersom tvisteløsningsorganet etter et tidsrom på tre måneder fortsatt ikke oppfyller kravene nevnt i nr. 1, skal vedkommende myndighet fjerne det fra listen nevnt i første ledd i dette nummer. Listen skal ajourføres uten unødig opphold, og de relevante opplysningene skal oversendes Kommisjonen.

3. Dersom en medlemsstat har utpekt mer enn én vedkommende myndighet, skal det felles kontaktpunktet nevnt i artikkel 18 nr. 1 over-

sende Kommisjonen listen og ajourføringene nevnt i nr. 2. Nevnte liste og ajourføringer skal gjelde alle AT-organer som er etablert i nevnte medlemsstat.

4. Kommisjonen skal utarbeide en liste over de AT-organene som er meldt til den i samsvar med nr. 2, og ajourføre listen når endringer meldes til Kommisjonen. Kommisjonen skal offentliggjøre listen og ajourføringene av den på sitt nettsted og på et varig medium. Kommisjonen skal oversende vedkommende myndigheter denne listen og ajourføringene av den. Dersom en medlemsstat har utpekt et felles kontaktpunkt i samsvar med artikkel 18 nr. 1, skal Kommisjonen oversende det felles kontaktpunktet listen og ajourføringene av den.
5. Hver vedkommende myndighet skal offentliggjøre den konsoliderte listen over AT-organer nevnt nr. 4 på sitt nettsted ved hjelp av en lenke til Kommisjonens relevante nettsted. Dessuten skal hver vedkommende myndighet offentliggjøre den konsoliderte listen på et varig medium.
6. Innen 9. juli 2018 og deretter hvert fjerde år skal hver vedkommende myndighet offentliggjøre og oversende Kommisjonen en rapport om AT-organenes utvikling og virkemåte. Rapporten skal særlig
 - a) angi beste praksis hos AT-organene,
 - b) angi, med støtte i statistikk, hvilke mangler som hindrer AT-organene i å fungerer som de skal, både med hensyn til nasjonale og tverrnasjonale tvister, dersom det er relevant,
 - c) gi anbefalinger om hvordan det kan sikres at AT-organene fungerer mer formålstjenlig og effektivt, dersom det er relevant.
7. Dersom en medlemsstat har utpekt mer enn én vedkommende myndighet i samsvar med artikkel 18 nr. 1, skal rapporten nevnt i nr. 6 i denne artikkel offentliggjøres av det felles kontaktpunktet nevnt i artikkel 18 nr. 1. Rapporten skal gjelde alle AT-organer som er etablert i nevnte medlemsstat.

Kapittel V

Sluttbestemmelser

Artikkel 21

Sanksjoner

Medlemsstatene skal fastsette regler for sanksjoner som får anvendelse ved overtredelse av de nasjonale bestemmelsene som vedtas særlig i henhold til artikkel 13, og treffe alle nødvendige

tiltak for å sikre at de gjennomføres. De fastsatte sanksjonene skal være virkningsfulle, stå i forhold til overtredelsen og virke avskrekkende.

Artikkel 22

Endring av forordning (EF) nr. 2006/2004

I vedlegget til forordning (EU) nr. 2006/2004 skal nytt nummer lyde:

«20. Europaparlaments- og rådsdirektiv 2013/11/EF av 21. mai 2013 om alternativ tvisteløsning i forbrukersaker (EUT L 165 av 18.6.2013, s. 63): Artikkel 13.»

Artikkel 23

Endring av direktiv 2009/22/EF

I vedlegg I til direktiv 2009/22/EF skal nytt nummer lyde:

«14. Europaparlaments- og rådsdirektiv 2013/11/EF av 21. mai 2013 om alternativ tvisteløsning i forbrukersaker (EUT L 165 av 18.6.2013, s. 63): Artikkel 13.»

Artikkel 24

Melding

1. Innen 9. juli 2015 skal medlemsstatene underrette Kommisjonen om
 - a) dersom det er relevant, navn og kontaktopplysninger for de organene som er utpekt i samsvar med artikkel 14 nr. 2, og
 - b) vedkommende myndigheter som er utpekt i samsvar med artikkel 18 nr. 1, herunder, dersom det er relevant, det felles kontaktpunktet.
 Medlemsstatene skal underrette Kommisjonen om eventuelle senere endringer av disse opplysningene.
2. Innen 9. januar 2016 skal medlemsstatene oversende Kommisjonen den første listen nevnt i artikkel 20 nr. 2.
3. Kommisjonen skal oversende medlemsstatene opplysningene nevnt i nr. 1 bokstav a).

Artikkel 25

Innarbeiding i nasjonal lovgivning

1. Medlemsstatene skal innen 9. juli 2015 sette i kraft de lover og forskrifter som er nødvendige for å etterkomme dette direktiv. De skal umiddelbart oversende Kommisjonen teksten til disse bestemmelsene.

Når disse bestemmelsene vedtas av medlemsstatene, skal de inneholde en henvisning til dette direktiv, eller det skal vises til direktivet når de kunngjøres. Nærmere regler for henvisningen fastsettes av medlemsstatene.

2. Medlemsstatene skal oversende Kommisjonen teksten til de viktigste internrettslige bestemmelser som de vedtar på det området dette direktiv omhandler.

Artikkel 26

Rapport

Innen 9. juli 2019 og deretter hvert fjerde år skal Kommisjonen framlegge for Europaparlamentet, Rådet og Den europeiske økonomiske og sosiale komité en rapport om anvendelsen av dette direktiv. Rapporten skal inneholde en vurdering av utviklingen og bruken av AT-organer og dette direktivs virkning på forbrukere og næringsdrivende, særlig når det gjelder forbrukernes bevissthet om dem og i hvilket omfang de næringsdrivende tar dem i bruk. Rapporten skal, dersom det er relevant, følges av forslag til endring av dette direktiv.

Artikkel 27

Ikrafttredelse

Dette direktiv trer i kraft den 20. dag etter at det er kunngjort i *Den europeiske unions tidende*.

Artikkel 28

Adressater

Dette direktiv er rettet til medlemsstatene.

Utferdiget i Strasbourg, 21. mai 2013.

For Europaparlamentet

M. SCHULZ

President

For Rådet

L. CREIGHTON

Formann

Vedlegg 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)**

EUROPAPARLAMENTET OG RÅDET FOR DEN EUROPEISKE UNION HAR –

under henvisning til traktaten om Den europeiske unions virkemåte, særlig artikkel 114,

under henvisning til forslag fra Europakommisjonen,

etter oversending av utkast til regelverksakt til de nasjonale parlamentene,

under henvisning til uttalelse fra Den europeiske økonomiske og sosiale komité¹,

etter den ordinære regelverksprosessen² og ut fra følgende betraktninger:

- 1) Artikkel 169 nr. 1 og artikkel 169 nr. 2 bokstav a) i traktaten om Den europeiske unions virkemåte (TEUV) slår fast at Unionen skal bidra til å oppnå et høyt nivå for forbrukervern gjennom de tiltak som vedtas i henhold til traktatens artikkel 114. I henhold til artikkel 38 i Den europeiske unions pakt om grunnleggende rettigheter skal det sikres et høyt nivå for forbrukervern i Unionens politikk.
- 2) I henhold til artikkel 26 nr. 2 i TEUV skal det indre marked utgjøre et område uten indre grenser, der fritt varebytte og fri bevegelighet for tjenester er sikret. For at forbrukerne skal ha tillit til og kunne dra nytte av det indre markedes digitale dimensjon, må de ha tilgang til enkle, effektive, raske og billige metoder for å løse tvister som oppstår i forbindelse med salg av varer eller levering av tjenester via nett. Dette er særlig viktig når forbrukerne handler på tvers av landegrensene.
- 3) I sin melding av 13. april 2011 om en akt for det indre marked om tolv tiltak for å stimulere veksten og øke tilliten – «Felles innsats for å skape ny vekst» pekte Kommisjonen på at fastsettelse av regler for alternativ tvisteløs-

ning (AT) som også omfatter elektronisk handel (e-handel), er et av de tolv tiltakene som kan stimulere veksten og øke tilliten til det indre marked.

- 4) En oppsplitting av det indre marked hindrer arbeidet for å styrke konkurranseevnen og veksten. Den ujevne tilgangen til, kvaliteten på og bevisstheten om enkle, effektive, raske og billige metoder for løsning av tvister i forbindelse med salg av varer og yting av tjenester i Unionen utgjør dessuten en hindring på det indre marked som undergraver forbrukernes og de næringsdrivendes tillit til kjøp og salg på tvers av landegrensene.
- 5) I sine konklusjoner av 24.25. mars og 23. oktober 2011 oppfordret Det europeiske råd Europaparlamentet og Rådet til innen utgangen av 2012 å vedta et første sett av prioriterte tiltak for å gi ny stimulans til det indre marked.
- 6) Det indre marked er en realitet i forbrukernes dagligliv, når de reiser, handler og foretar betalinger. Forbrukerne er viktige aktører på det indre marked og bør derfor stå i sentrum for dette. Det indre markedes digitale dimensjon er i ferd med å få avgjørende betydning for både forbrukere og næringsdrivende. Forbrukerne handler stadig mer via nett, og et økende antall næringsdrivende selger via nett. Forbrukere og næringsdrivende bør oppleve at det er trygt å foreta transaksjoner via nett, så det er viktig å fjerne de nåværende hindringene og styrke forbrukernes tillit. Tilgang til pålitelig og effektiv nettbasert tvisteløsning (NT) kan bidra vesentlig til å nå dette målet.
- 7) Muligheten til å søke enkel og billig tvisteløsning kan styrke forbrukernes og de næringsdrivendes tillit til det digitale indre marked. Forbrukerne og de næringsdrivende støter imidlertid fortsatt på hindringer når de søker utenrettslige løsninger, særlig når det gjelder

¹ EUT C 181 av 21.6.2012, s. 99.

² Europaparlamentets holdning av 12. mars 2013 (ennå ikke offentliggjort i EUT) og rådsbeslutning av 22. april 2013.

tvister som oppstår i forbindelse med nettbaserte transaksjoner over landegrensene. I dag forblir derfor slike tvister ofte uløst.

- 8) NT gir mulighet for enkel, rask og billig utenrettslig løsning av tvister i forbindelse med nettbaserte transaksjoner. På det nåværende tidspunkt mangler det imidlertid ordninger som gjør det mulig for forbrukere og næringsdrivende å løse slike tvister med elektroniske midler; dette er til skade for forbrukerne, utgjør en hindring særlig for nettbaserte transaksjoner over landegrensene og fører til ulike vilkår for de næringsdrivende, og hindrer dermed netthandelens allmenne utvikling.
- 9) Denne forordning bør få anvendelse på utenrettslig løsning av tvister som innledes av forbrukere bosatt i Unionen mot næringsdrivende etablert i Unionen, og som omfattes av europaparlaments- og rådsforordning 2013/11/EU av 21. mai 2013 om alternativ tvisteløsning i forbrukersaker (ATF-direktivet)³.
- 10) For å sikre at NT-plattformen også kan brukes i forbindelse med AT-prosedyrer, som gjør det mulig for næringsdrivende å inngi klager mot forbrukere, bør denne forordning også få anvendelse på utenrettslig løsning av tvister som innledes av næringsdrivende mot forbrukere, dersom de relevante AT-prosedyrene tilbys av de AT-organene som er oppført på en liste i samsvar med artikkel 20 nr. 2 i direktiv 2013/11/EU. Anvendelsen av denne forordning på slike tvister bør ikke innebære noen forpliktelse for medlemsstatene til å sikre at AT-organene tilbyr slike prosedyrer.
- 11) Selv om det særlig er forbrukere og næringsdrivende som foretar nettbaserte transaksjoner over landegrensene som vil nyte godt av NT-plattformen, bør denne forordning få anvendelse også på nasjonale nettbaserte transaksjoner, slik at det virkelig kan skapes like vilkår innenfor netthandel.
- 12) Denne forordning bør ikke berøre europaparlaments- og rådsdirektiv 2008/52/EF av 21. mai 2008 om nedlegging av forbod med omsyn til vern av forbrukerinteresser⁴.
- 13) Definisjonen av «forbruker» bør omfatte fysiske personer som opptrer utenom sin nærings-, forretnings-, håndverks- eller yrkesvirksomhet. Dersom avtalen er inngått for formål som ligger delvis innenfor og delvis utenfor en persons næringsvirksomhet (avta-

ler med dobbelt formål), og næringsformålet er så begrenset at det ikke er fremtredende i det samlede oppdraget, bør imidlertid denne personen også anses som forbruker.

- 14) Definisjonen av «nettbasert salgs- eller tjenesteavtale» bør omfatte en salgs- eller tjenesteavtale der den næringsdrivende eller den næringsdrivendes mellommann har tilbudt varer eller tjenester via et nettsted eller med andre elektroniske midler, og forbrukeren har bestilt disse varene eller tjenestene på nevnte nettsted eller med andre elektroniske midler. Dette bør også omfatte tilfeller der forbrukeren har fått tilgang til nettstedet eller en annen informasjonssamfunnstjeneste ved bruk av en mobil elektronisk enhet, f.eks. en mobiltelefon.
- 15) Denne forordning bør ikke gjelde for tvister mellom forbrukere og næringsdrivende i forbindelse med salgs- eller tjenesteavtaler som ikke er inngått via nett, eller for tvister mellom næringsdrivende.
- 16) Denne forordning bør sammenholdes med direktiv 2013/11/EU, som pålegger medlemsstatene å sikre at alle tvister mellom forbrukere bosatt og næringsdrivende etablert i Unionen som oppstår i forbindelse med salg av varer eller yting av tjenester, kan bringes inn for et AT-organ.
- 17) Før de sender en klage til et AT-organ via NT-plattformen bør forbrukerne oppfordres av medlemsstatene til å kontakte den næringsdrivende på egnet måte med sikte på å løse tvisten i minnelighet.
- 18) Denne forordning har som formål å opprette en NT-plattform på unionsplan. NT-plattformen bør utformes som et interaktivt nettsted med en felles inngangsport for forbrukere og næringsdrivende som søker utenrettslig løsning av tvister som har oppstått i forbindelse med nettbaserte transaksjoner. NT-plattformen bør gi allmenne opplysninger om utenrettslige løsninger av avtaletvister mellom næringsdrivende og forbrukere som oppstår i forbindelse med nettbaserte salgs- og tjenesteavtaler. Den bør gi forbrukere og næringsdrivende mulighet til å inngi klager ved å fylle ut et elektronisk klageskjema som er tilgjengelig på alle de offisielle språkene i Unionens institusjoner, og til å legge ved relevante dokumenter. Den bør oversende klager til et AT-organ som er kompetent til å behandle den aktuelle tvisten. NT-plattformen bør kostnadsfritt tilby et elektronisk saksbehandlingsverktøy som gjør det mulig for AT-organene å

³ EUT L 165 av 18.6.2013, s. 63.

⁴ EUT L 136 av 24.5.2008, s. 3.

gjennomføre tvisteløsningsprosedyren med partene via NT-plattformen. AT-organene bør ikke være pålagt å bruke saksbehandlings-verktøyet.

- 19) Kommisjonen bør ha ansvar for utvikling, drift og vedlikehold av NT-plattformen og sørge for alle tekniske ressurser som er nødvendige for at plattformen skal fungere hensiktsmessig. NT-plattformen bør omfatte en elektronisk oversettelsesfunksjon som gjør det mulig for partene og AT-organet å få oversatt de opplysningene som utveksles via NT-plattformen, og som er nødvendige for å få løst tvisten, dersom det er relevant. Denne funksjonen bør kunne håndtere alle nødvendige oversettelser og bør om nødvendig støttes med menneskelige ressurser. Kommisjonen bør dessuten gi klagerne opplysninger på NT-plattformen om muligheten for å be om bistand fra NT-kontaktpunktene.
- 20) NT-plattformen bør muliggjøre sikker utveksling av data med AT-organene og overholde de underliggende prinsippene i den europeiske rammen for samvirkningsevne som er vedtatt i henhold til europaparlaments- og rådsavgjørd 2004/387/EF av 21. april 2004 om samverkande yting av felleseuropeiske elektroniske offentlige tenester til offentlige forvaltninger, foretak og borgere (IDABC)⁵.
- 21) NT-plattformen bør særlig gjøres tilgjengelig via portalen «Ditt Europa», som er opprettet i samsvar med vedlegg II til beslutning 2004/387/EF, og som gir foretak og borgere i Unionen tilgang til felleseuropeiske nettbaserte opplysninger og interaktive tjenester. NT-plattformen bør gis en framtrædende plass på portalen «Ditt Europa».
- 22) En NT-plattform på unionsplan bør bygge på eksisterende AT-organer i medlemsstatene og ta hensyn til rettstradisjonene i medlemsstatene. AT-organer som har fått tilsendt en klage via NT-plattformen, bør derfor anvende sine egne saksbehandlingsregler, herunder regler for kostnader. Denne forordning har imidlertid til formål å fastsette noen felles regler for denne saksbehandlingen, for å sikre at den virker etter hensikten. Dette bør omfatte regler som sikrer at slik tvisteløsning ikke krever at partene eller deres representanter er fysisk til stede hos AT-organet, med mindre den muligheten er fastsatt i dets saksbehandlingsregler og partene samtykker.
- 23) Sikring av at alle AT-organer som er oppført på en liste i samsvar med artikkel 2 nr. 2 i direktiv 2013/11/EU, er registrert på NT-plattformen, bør muliggjøre full dekning for nettbasert utenrettslig løsning av tvister som oppstår i forbindelse med nettbaserte salg- eller tjenesteavtaler.
- 24) Denne forordning bør ikke hindre virksomheten til eventuelle eksisterende tvisteløsningsorganer som opererer på nett, eller andre NT-ordninger innenfor Unionen. Den bør ikke hindre tvisteløsningsorganer eller -ordninger i å behandle nettbaserte tvister som er innbrakt direkte for dem.
- 25) I hver medlemsstat bør det utpekes NT-kontaktpunkter med minst to NT-rådgivere. NT-kontaktpunktene bør støtte partene i en tvist som er innbrakt gjennom NT-plattformen, uten å være pålagt å oversette dokumenter knyttet til tvisten. Medlemsstatene bør ha muligheten til å overlate ansvaret for NT-kontaktpunktene til sine sentre i Det europeiske nett av forbrukersentre. Medlemsstatene bør gjøre bruk av denne muligheten, slik at NT-kontaktpunktene fullt ut kan utnytte den erfaring sentrene i Det europeiske nett av forbrukersentre har med å løse tvister mellom forbrukere og næringsdrivende. Kommisjonen bør opprette et nettverk av NT-kontaktpunkter for å lette deres samarbeid og oppgaver, og for i samarbeid med medlemsstatene å sørge for egnet opplæring av NT-kontaktpunktene.
- 26) Retten til effektiv klageadgang og til rettfærdig rettergang er grunnleggende rettigheter fastsatt i artikkel 47 i Den europeiske unions pakt om grunnleggende rettigheter. NT er ikke beregnet på og kan ikke utformes for å erstatte domstolsbehandling, og det bør ikke frata forbrukere eller næringsdrivende retten til å bringe en sak inn for domstolene. Denne forordning bør derfor ikke hindre partene i å utøve sin rett til å ha tilgang til rettssystemet.
- 27) Behandlingen av opplysninger i henhold til denne forordning bør være underlagt strenge krav om fortrolighet og bør være i samsvar med bestemmelsene om vern av personopplysninger fastsatt i europaparlaments- og rådsdirektiv 95/46/EF av 24. oktober 1995 om beskyttelse av fysiske personer i forbindelse med behandling av personopplysninger og om fri utveksling av slike opplysninger⁶ og europaparlaments- og rådsforordning (EF)

⁵ EUT L 144 av 30.4.2004, s. 62.

⁶ EFT L 281 av 23.11.1995, s. 31.

nr. 45/2001 av 18. desember 2000 om beskyttelse av fysiske personer i forbindelse med behandling av personopplysninger i Felleskapets institusjoner og organer og om fri utveksling av slike opplysninger⁷. Disse reglene bør gjelde for behandling av personopplysninger som NT-plattformens forskjellige aktører utfører i henhold til denne forordning, uansett om de handler alene eller sammen med andre slike aktører.

- 28) De registrerte bør underrettes om og gi sitt samtykke til at deres personopplysninger behandles på NT-plattformen, og bør underrettes om sine rettigheter i forbindelse med denne behandlingen gjennom en fullstendig melding om personvern som offentliggjøres av Kommisjonen, og som med et klart og enkelt språk forklarer den behandling plattformens forskjellige aktører har ansvar for å utføre, i samsvar med artikkel 11 og 12 i forordning (EF) nr. 45/2001 og den nasjonale lovgivningen som er vedtatt i henhold til artikkel 10 og 11 i direktiv 95/46/EF.
- 29) Denne forordning bør ikke berøre bestemmelser i nasjonal lovgivning om fortrolighet i forbindelse med AT.
- 30) For å sikre bred kjennskap til NT-plattformen blant forbrukerne bør næringsdrivende etablert i Unionen som inngår nettbaserte salgs- eller tjenesteaftaler, ha en elektronisk lenke til NT-plattformen på sine nettsted. De næringsdrivende bør også oppgi sin e-postadresse, slik at forbrukerne har et første kontaktpunkt. En betydelig andel av nettbaserte salgs- og tjenesteaftaler inngås ved hjelp av nettbaserte markeds plasser som fører forbrukere og næringsdrivende sammen eller letter transaksjoner mellom disse. Nettbaserte markeds plasser er nettbaserte plattformer der næringsdrivende kan gjøre sine varer og tjenester tilgjengelige for forbrukerne. Slike markeds plasser bør derfor ha samme forpliktelse til å stille til rådighet en elektronisk lenke til NT-plattformen. Denne forpliktelsen bør ikke berøre artikkel 13 i direktiv 2013/11/EU, der det er fastsatt at næringsdrivende skal underrette forbrukerne om hvilke AT-prosedyrer de dekkes av, og om de forplikter seg til å bruke AT-prosedyrer for å løse tvister med forbrukere. Videre bør nevnte forpliktelse ikke berøre artikkel 6 nr. 1 bokstav t) og artikkel 8 i europaparlaments- og rådsdirektiv 2011/83/EU av 25. oktober 2011 om forbru-

kerrettigheter⁸. I henhold til artikkel 6 nr. 1 bokstav t) i direktiv 2011/83/EU skal næringsdrivende ved fjernsalgsavtaler og avtaler inngått utenom faste forretningslokaler, underrette forbrukeren om muligheten for å benytte en utenrettslig klage- og erstatningsordning som den næringsdrivende er underlagt, samt vilkårene for tilgang til denne, før forbrukeren er bundet av avtalen. Av hensyn til forbrukerbevisstheten bør medlemsstatene også oppfordre forbrukerorganisasjoner og sammenslutninger av foretak til å stille til rådighet en elektronisk lenke til NT-plattformens nettsted.

- 31) For å ta hensyn til de kriteriene som AT-organene bruker for å fastsette sine respektive anvendelsesområder, bør myndigheten til å vedta rettsakter i samsvar med artikkel 290 i TEUV delegeres til Kommisjonen når det gjelder tilpasning av de opplysningene en klager skal gi i det elektroniske klageskjemaet som gjøres tilgjengelig på NT-plattformen. Det er særlig viktig at Kommisjonen holder hensiktsmessige samråd under sitt forberedende arbeid, herunder på ekspertnivå. Kommisjonen bør ved forberedelse og utarbeiding av delegerede rettsakter sikre at relevante dokumenter oversendes Europaparlamentet og Rådet samtidig, til rett tid og på egnet måte.
- 32) For å sikre ensartede vilkår for gjennomføringen av denne forordning bør Kommisjonen gis gjennomføringsmyndighet når det gjelder NT-plattformens virkemåte, de nærmere regler for inngivelse av en klage og samarbeidet innenfor nettverket av NT-kontaktpunkter. Denne myndighet bør utøves i samsvar med europaparlaments- og rådsforordning (EU) nr. 182/2011 av 16. februar 2011 om fastsettelse av allmenne regler og prinsipper for medlemsstatenes kontroll med Kommisjonens utøvelse av sin gjennomføringsmyndighet⁹. Framgangsmåten med rådgivende komité bør benyttes ved vedtakelse av gjennomføringsrettsakter om det elektroniske klageskjemaet, av hensyn til dets rent tekniske art. Framgangsmåten med undersøkelseskomité bør benyttes ved vedtakelse av de nærmere regler for samarbeidet mellom NT-rådgiverne i nettverket av NT-kontaktpunkter.
- 33) Ved anvendelsen av denne forordning bør Kommisjonen om nødvendig rådføre seg med EUs datatilsynsmann.

⁷ EFT L 8 av 12.1.2001, s. 1.

⁸ EUT L 304 av 22.11.2011, s. 64.

⁹ EUT L 55 av 28.2.2011, s. 13.

- 34) Ettersom målet for denne forordning, som er å opprette en europeisk NT-plattform for nettbaserte tvister underlagt felles regler, ikke kan nås i tilstrekkelig grad av medlemsstatene og derfor på grunn av sitt omfang og sine virkninger bedre kan nås på unionsplan, kan Unionen treffe tiltak i samsvar med nærhetsprinsippet som fastsatt i artikkel 5 i traktaten om Den europeiske union. I samsvar med forholdsmessighetsprinsippet fastsatt i nevnte artikkel går denne forordning ikke lenger enn det som er nødvendig for å nå dette målet.
- 35) Denne forordning er forenlig med de grunnleggende rettigheter og de prinsipper som er anerkjent særlig i Den europeiske unions pakt om grunnleggende rettigheter, særlig artikkel 7, 8, 38 og 47.
- 36) EUs datatilsynsmyndighet ble hørt i samsvar med artikkel 28 nr. 2 i forordning (EF) nr. 45/2001 og avgav en uttalelse 12. januar 2012¹⁰ –

VEDTATT DENNE FORORDNING:

Kapittel I

Alminnelige bestemmelser

Artikkel 1

Formål

Formålet med denne forordning er å bidra til at det indre marked, og særlig dets digitale dimensjon, virker på en tilfredsstillende måte, gjennom å oppnå et høyt nivå for forbrukervern ved å stille til rådighet en europeisk plattform for nettbasert tvisteløsning (heretter kalt «NT-plattform») som muliggjør uavhengig, upartisk, åpen, effektiv, rask og rettferdig utenrettslig, nettbasert løsning av tvister mellom forbrukere og næringsdrivende.

Artikkel 2

Virkeområde

1. Denne forordning får anvendelse på tvister om avtaleforpliktelser som følger av nettbaserte salgs- eller tjenesteavtaler mellom en forbruker bosatt i Unionen og en næringsdrivende etablert i Unionen, gjennom medvirkning av et AT-organ som er oppført på en liste i samsvar med artikkel 20 nr. 2 i direktiv 2013/11/EU, og med bruk av NT-plattformen.
2. Denne forordning får anvendelse på utenrettslig løsning av tvister som omhandlet i nr. 1 som innledes av en næringsdrivende mot en

forbruker, i den utstrekning lovgivningen i den medlemsstaten der forbrukeren har sitt vanlige bosted, tillater at slike tvister løses gjennom medvirkning av et AT-organ.

3. Medlemsstatene skal underrette Kommisjonen om hvorvidt deres lovgivning tillater at tvister som omhandlet i nr. 1 som innledes av en næringsdrivende mot en forbruker, løses gjennom medvirkning av et AT-organ. Når vedkommende myndigheter oversender listen nevnt i artikkel 20 nr. 2, skal de underrette Kommisjonen om hvilke AT-organer som behandler slike tvister.
4. Anvendelsen av denne forordning på tvister som omhandlet i nr. 1 som innledes av en næringsdrivende mot en forbruker, skal ikke innebære noen forpliktelse for medlemsstatene til å sikre at AT-organer tilbyr prosedyrer for utenrettslig løsning av slike tvister.

Artikkel 3

Forhold til andre unionsrettsakter

Denne forordning berører ikke direktiv 2008/52/EF.

Artikkel 4

Definisjoner

1. I denne forordning menes med:
 - a) «forbruker» en forbruker som definert i artikkel 4 nr. 1 bokstav a) i direktiv 2013/11/EU,
 - b) «næringsdrivende» en næringsdrivende som definert i artikkel 4 nr. 1 bokstav b) i direktiv 2013/11/EU,
 - c) «salgsavtale» en salgsavtale som definert i artikkel 4 nr. 1 bokstav c) i direktiv 2013/11/EU,
 - d) «tjenesteavtale» en tjenesteavtale som definert i artikkel 4 nr. 1 bokstav d) i direktiv 2013/11/EU,
 - e) «nettbasert salgs- eller tjenesteavtale» en salgs- eller tjenesteavtale der den næringsdrivende eller den næringsdrivendes mellommann har tilbudt varer eller tjenester via et nettsted eller med andre elektroniske midler, og forbrukeren har bestilt disse varene eller tjenestene på nevnte nettsted eller med andre elektroniske midler.
 - f) «nettbasert markeds plass» en tjenesteyter, som definert i artikkel 2 bokstav b) i europaparlaments- og rådsdirektiv 2000/31/EF av 8. juni 2000 om visse rettslige aspekter ved informasjonssamfunnstjenester, særlig elektronisk handel, i det indre marked

¹⁰ EUT C 136 av 11.5.2012, s. 1.

- («direktivet om elektronisk handel»)¹¹, som gjør det mulig for forbrukere og næringsdrivende å inngå salgs- og tjenestavtaler på den nettbaserte markedsplassens nettsted,
- g) «elektroniske midler» elektronisk utstyr til behandling (herunder digital komprimering) og lagring av data som helt og holdent sendes, overføres og mottas via kabel, radiobølger, med optiske midler eller med andre elektromagnetiske midler,
 - h) «prosedyre for alternativ tvisteløsning» («AT-prosedyre») en prosedyre for utenrettslig løsning av tvister som omhandlet i artikkel 2 i denne forordning,
 - i) «organ for alternativ tvisteløsning» («AT-organ») et AT-organ som definert i artikkel 4 nr. 1 bokstav h) i direktiv 2013/11/EU,
 - j) «klager» den forbrukeren eller den næringsdrivende som har inngitt en klage via NT-plattformen,
 - k) «innklaget» den forbrukeren eller den næringsdrivende som det er inngitt en klage mot via NT-plattformen,
 - l) «vedkommende myndighet» en offentlig myndighet som definert i artikkel 4 nr. 1 bokstav i) i direktiv 2013/11/EU,
 - m) «personopplysning» enhver opplysning om en identifisert eller identifiserbar person («den registrerte»); en identifiserbar person er en som direkte eller indirekte kan identifiseres, særlig ved hjelp av et identifikasjonsnummer eller ett eller flere elementer som er særegne for personens fysiske, fysiologiske, psykiske, økonomiske, kulturelle eller sosiale identitet.
2. Den næringsdrivendes og AT-organets etableringssted skal fastsettes i samsvar med artikkel 4 nr. 2 og 3 i direktiv 2013/11/EU.
- Kapittel II*
- NT-plattform**
- Artikkel 5*
- Opprettelse av NT-plattformen**
1. Kommisjonen skal utvikle NT-plattformen og være ansvarlig for dens drift, herunder alle oversettelsesfunksjoner som er nødvendige for denne forordnings formål, og dens vedlikehold, finansiering og datasikkerhet. NT-plattformen skal være brukervennlig. Ved utvikling, drift og vedlikehold av NT-plattformen skal det sikres at brukernes rett til personvern så langt det er mulig respekteres helt fra planleggingsfasen («innebygd personvern»), og at NT-plattformen er tilgjengelig for og kan brukes av alle, herunder sårbare brukere («universell utforming»).
 2. NT-plattformen skal være en felles inngangsport for forbrukere og næringsdrivende som søker utenrettslig løsning av tvister som omfattes av denne forordning. Den skal være et interaktivt nettsted som brukerne kan få tilgang til elektronisk og kostnadsfritt på alle de offisielle språkene i Unionens institusjoner.
 3. Kommisjonen skal ved behov gjøre NT-plattformen tilgjengelig via sine nettsteder med opplysninger til borgere og foretak i Unionen, og særlig via portalen «Ditt Europa», som er opprettet i samsvar med beslutning 2004/387/EF.
 4. NT-plattformens funksjoner skal være
 - a) å gi tilgang til et elektronisk klageskjema som kan fylles ut av klageren i samsvar med artikkel 8,
 - b) å underrette den innklagede om klagen,
 - c) å identifisere det eller de kompetente AT-organene og oversende klagen til det AT-organet som partene har avtalt å bruke, i samsvar med artikkel 9,
 - d) å kostnadsfritt tilby et elektronisk saksbehandlingsverktøy som gjør det mulig for partene og AT-organet å gjennomføre tvisteløsningsprosedyren via nett ved hjelp av NT-plattformen,
 - e) å forsyne partene og AT-organet med oversettelser av opplysninger som er nødvendige for å løse tvisten, og som utveksles via NT-plattformen,
 - f) å gi tilgang til et elektronisk skjema som AT-organene skal bruke til å oversende opplysningene nevnt i artikkel 10 bokstav c),
 - g) å gi tilgang til et tilbakemeldingssystem som gjør det mulig for partene å uttrykke sine synspunkter på NT-plattformens virkemåte og om det AT-organet som har behandlet deres tvist,
 - h) å offentliggjøre følgende opplysninger:
 - i) allmenne opplysninger om AT som en metode for utenrettslig tvisteløsning,
 - ii) opplysninger om AT-organer som er oppført på en liste i samsvar med artikkel 20 nr. 2 i direktiv 2013/11/EU, og som er kompetente til å behandle tvister som omfattes av denne forordning,
 - iii) en nettbasert veiledning om hvordan klager inngis via NT-plattformen,

¹¹ EFT L 178 av 17.7.2000, s. 1.

- iv) opplysninger, herunder kontaktopplysninger, om NT-kontaktpunkter som er utpekt av medlemsstatene i samsvar med artikkel 7 nr. 1 i denne forordning,
 - v) statistikk om resultatet av de tvistene som er oversendt til AT-organene via NT-plattformen.
5. Kommisjonen skal sikre at opplysningene nevnt i nr. 4 bokstav h) er korrekte, ajourførte og stilles til rådighet på en tydelig, forståelig og lett tilgjengelig måte.
 6. AT-organer som er oppført på en liste i samsvar med artikkel 20 nr. 2 i direktiv 2013/11/EU, og som er kompetente til å behandle tvister som omfattes av denne forordning, skal registreres elektronisk på NT-plattformen.
 7. Kommisjonen skal vedta de nærmere regler for utøvelsen av funksjonene fastsatt i nr. 4 i denne artikkel ved hjelp av gjennomføringsrettsakter. Disse gjennomføringsrettsaktene skal vedtas etter framgangsmåten med undersøkelseskomité nevnt i artikkel 16 nr. 3 i denne forordning.

Artikkel 6

Prøving av NT-plattformen

1. Kommisjonen skal innen 9. januar 2015 prøve NT-plattformens og klageskjemaets tekniske funksjonalitet og brukervennlighet, herunder med hensyn til oversettelse. Prøvingen skal gjennomføres og evalueres i samarbeid med NT-sakkyndige fra medlemsstatene og representanter for forbrukerne og de næringsdrivende. Kommisjonen skal oversende en rapport til Europaparlamentet og Rådet om resultatet av prøvingen og treffe egnede tiltak for å håndtere potensielle problemer, for å sikre at NT-plattformen fungerer effektivt.
2. I rapporten nevnt i nr. 1 i denne artikkel skal Kommisjonen også beskrive de tekniske og organisatoriske tiltakene den har til hensikt å treffe for å sikre at NT-plattformene oppfyller personvernkravene fastsatt i forordning (EF) nr. 45/2001.

Artikkel 7

Nettverk av NT-kontaktpunkter

1. Hver medlemsstat skal utpeke ett NT-kontaktpunkt og underrette Kommisjonen om dets navn og kontaktopplysninger. Medlemsstatene kan overlate ansvaret for NT-kontaktpunktene til sine sentre i Det europeiske nett av forbrukersentre, til forbrukerorganisasjo-

ner eller til et annet organ. Hvert NT-kontaktpunkt skal ha minst to NT-rådgivere.

2. NT-kontaktpunktene skal gi støtte i forbindelse med løsning av tvister som gjelder klager inngitt via NT-plattformen, ved å utføre følgende oppgaver:
 - a) på anmodning å lette kommunikasjonen mellom partene og det kompetente AT-organet, som særlig kan omfatte
 - i) å bistå med inngivelsen av klagen og eventuell relevant dokumentasjon,
 - ii) å gi partene og AT-organene allmenne opplysninger om forbrukerrettigheter som gjelder i forbindelse med salgs- og tjenesteavtaler i medlemsstaten til det NT-kontaktpunktet som den berørte NT-rådgiveren tilhører,
 - iii) å gi opplysninger om NT-plattformens virkemåte,
 - iv) å gi partene redegjørelser om de saksbehandlingsreglene som anvendes av de identifiserte AT-organene,
 - v) å underrette klageren om annen klagoadgang når det ikke er mulig å løse en tvist via NT-plattformen,
 - b) hvert annet år å oversende Kommisjonen og medlemsstatene en virksomhetsrapport på grunnlag av de praktiske erfaringene fra utøvelsen av sine oppgaver.
3. NT-kontaktpunktet skal ikke være pålagt å utføre oppgavene nevnt i nr. 2 ved tvister der partene har vanlig oppholdssted i samme medlemsstat.
4. Uten hensyn til nr. 3 kan medlemsstatene på bakgrunn av nasjonale forhold beslutte at NT-kontaktpunktet skal utføre en eller flere av oppgavene nevnt i nr. 2 ved tvister der partene har vanlig oppholdssted i samme medlemsstat.
5. Kommisjonen skal opprette et nettverk av kontaktpunkter (heretter kalt «nettverket av NT-kontaktpunkter») som skal muliggjøre samarbeid mellom kontaktpunktene og bidra til utførelsen av oppgavene nevnt i nr. 2.
6. Kommisjonen skal minst to ganger per år innkalle medlemmene i nettverket av NT-kontaktpunkter til et møte, slik at de kan utveksle beste praksis og diskutere eventuelle tilbakevendende problemer i forbindelse med driften av NT-plattformen.
7. Kommisjonen skal vedta de nærmere regler for samarbeidet mellom NT-kontaktpunktene ved hjelp av gjennomføringsrettsakter. Disse gjennomføringsrettsaktene skal vedtas etter framgangsmåten med undersøkelseskomité nevnt i artikkel 16 nr. 3.

Artikkel 8

Inngivelse av en klage

1. For å inngi en klage til NT-plattformen skal klageren fylle ut det elektroniske klageskjemaet. Klageskjemaet skal være brukervennlig og lett tilgjengelig på NT-plattformen.
2. Opplysningene som skal inngis av klageren, skal være tilstrekkelige til å bestemme hvilket AT-organ som er kompetent. Disse opplysningene er oppført i vedlegget til denne forordning. Klageren kan vedlegge dokumenter til støtte for klagen.
3. For å ta hensyn til de kriteriene som AT-organene som er oppført på en liste i samsvar med artikkel 20 nr. 2 i direktiv 2013/11/EU, og som behandler tvister som omfattes av denne forordning, bruker for å fastsette sine respektive anvendelsesområder, skal Kommisjonen ha myndighet til å vedta delegerte rettsakter i samsvar med artikkel 17 i denne forordning med henblikk på å tilpasse opplysningene oppført i vedlegget til denne forordning.
4. Kommisjonen skal vedta de nærmere regler for det elektroniske klageskjemaet ved hjelp av gjennomføringsrettsakter. Disse gjennomføringsrettsaktene skal vedtas etter framgangsmåten med rådgivende komité nevnt i artikkel 16 nr. 2.
5. Bare opplysninger som er korrekte, relevante og ikke omfatter mer enn det som er nødvendig for det formål de er innhentet, skal behandles ved hjelp av det elektroniske klageskjemaet og dets vedlegg.

Artikkel 9

Behandling og oversending av en klage

1. En klage som inngis via NT-plattformen, skal behandles dersom alle nødvendige deler av det elektroniske klageskjemaet er utfyllt.
2. Dersom klageskjemaet ikke er fullstendig utfyllt, skal klageren underrettes om at klagen ikke kan behandles videre med mindre de manglende opplysningene framlegges.
3. Ved mottak av et fullstendig utfyllt klageskjema skal NT-plattformen på en lett forståelig måte og snarest mulig oversende klagen til den innklagede på det av EU-institusjonenes offisielle språk som vedkommende har valgt, sammen med følgende opplysninger:
 - a) opplysning om at partene må bli enige om et AT-organ for at klagen skal bli oversendt til det, og at klagen ikke vil bli behandlet videre dersom det ikke oppnås enighet mel-

lom partene, eller dersom det ikke blir identifisert et kompetent AT-organ,

- b) opplysning om hvilket AT-organ eller hvilke AT-organer som er kompetente til å behandle klagen, dersom noen slike er nevnt i det elektroniske klageskjemaet eller identifisert av NT-plattformen på grunnlag av opplysningene i skjemaet,
 - c) dersom den innklagede er en næringsdrivende, en anmodning om å oppgi følgende innen 10 kalenderdager:
 - om den næringsdrivende forplikter seg til eller er pålagt å bruke et bestemt AT-organ for å løse tvister med forbrukere, og
 - dersom den næringsdrivende ikke er pålagt å bruke et bestemt AT-organ, om den næringsdrivende er villig til å bruke et hvilket som helst AT-organ blant dem som er nevnt i bokstav b),
 - d) dersom den innklagede er en forbruker og den næringsdrivende er pålagt å bruke et bestemt AT-organ, en anmodning om innen 10 kalenderdager å akseptere dette AT-organet, eller, dersom den næringsdrivende ikke er pålagt å bruke et bestemt AT-organ, en anmodning om å velge ett eller flere AT-organer blant dem som er nevnt i bokstav b),
 - e) navn og kontaktopplysninger til NT-kontaktpunktet i den medlemsstaten der den innklagede er etablert eller bosatt, og en kort beskrivelse av oppgavene nevnt i artikkel 7 nr. 2 bokstav a).
4. Ved mottak av opplysningene nevnt i nr. 3 bokstav c) eller d) skal NT-plattformen på en lett forståelig måte og snarest mulig oversende følgende opplysninger til klageren på det av EU-institusjonenes offisielle språk som vedkommende har valgt, sammen med følgende opplysninger:
 - a) opplysningene nevnt i nr. 3 bokstav a),
 - b) dersom klageren er en forbruker, de opplysningene om AT-organet eller AT-organene som den næringsdrivende har oppgitt i samsvar med nr. 3 bokstav c), og en anmodning om å akseptere et AT-organ innen 10 kalenderdager,
 - c) dersom klageren er en næringsdrivende og den næringsdrivende ikke er pålagt å bruke et bestemt AT-organ, de opplysningene om AT-organet eller AT-organene som forbrukeren har oppgitt i samsvar med nr. 3 bokstav d), og en anmodning om å akseptere et AT-organ innen 10 kalenderdager,

- d) navn og kontaktopplysninger til NT-kontaktpunktet i den medlemsstaten der klageren er etablert eller bosatt, og en kort beskrivelse av oppgavene nevnt i artikkel 7 nr. 2 bokstav a).
5. Opplysningene nevnt i nr. 3 bokstav b) og nr. 4 bokstav b) og c) skal omfatte en beskrivelse av følgende egenskaper ved hvert AT-organ:
- a) AT-organets navn, kontaktopplysninger og nettstedadresse,
 - b) eventuelle gebyrer for AT-prosedyren,
 - c) hvilket eller hvilke språk AT-prosedyren kan gjennomføres på,
 - d) gjennomsnittlig varighet for AT-prosedyren,
 - e) om resultatet av prosedyren er bindende eller ikke,
 - f) med hvilke begrunnelser AT-organet kan avslå å behandle en bestemt tvist i samsvar med artikkel 5 nr. 4 i direktiv 2013/11/EU.
6. NT-plattformen skal automatisk og uten unødig opphold oversende klagen til det AT-organet som partene har avtalt å bruke i samsvar med nr. 3 og 4.
7. Det AT-organet som klagen er oversendt til, skal uten unødig opphold underrette partene om hvorvidt det påtar seg å behandle tvisten eller avslår å behandle den i samsvar med artikkel 5 nr. 4 i direktiv 2013/11/EU. Det AT-organet som har påtatt seg å behandle tvisten, skal også underrette partene om sine saksbehandlingsregler og, dersom det er relevant, om kostnadene ved den aktuelle prosedyren for tvisteløsning.
8. Dersom partene ikke blir enige om et AT-organ innen 30 kalenderdager etter inngivelse av klageskjemaet, eller dersom AT-organet avslår å behandle tvisten, skal klagen ikke behandles videre. Klageren skal underrettes om muligheten til å kontakte en NT-rådgiver for å få allmenne opplysninger om annen klageadgang.
- c) uten unødig opphold oversende følgende opplysninger til NT-plattformen:
- i) datoen for mottak av klagesaken,
 - ii) tvistens gjenstand,
 - iii) datoen for avslutning av AT-prosedyren,
 - iv) resultatet av AT-prosedyren,
- d) ikke være pålagt å gjennomføre AT-prosedyren via NT-plattformen.

Artikkel 11

Database

Kommisjonen skal treffe de nødvendige tiltak for å opprette og vedlikeholde en elektronisk database der den skal lagre opplysningene som behandles i samsvar med artikkel 5 nr. 4 og artikkel 10 bokstav c), idet det tas behørig hensyn til artikkel 13 nr. 2.

Artikkel 12

Behandling av personopplysninger

1. Tilgang til opplysninger om en tvist, herunder personopplysninger, som er lagret i databasen nevnt i artikkel 11, skal for formålene nevnt i artikkel 10 bare gis til det AT-organet som tvisten er oversendt til i samsvar med artikkel 9. Tilgang til disse opplysningene skal gis også til NT-kontaktpunktene i den utstrekning det er nødvendig for formålene nevnt i artikkel 7 nr. 2 og 4.
2. Kommisjonen skal ha tilgang til opplysninger som behandles i samsvar med artikkel 10, for å overvåke bruken av NT-plattformen og dens virkemåte samt for å utarbeide rapportene nevnt i artikkel 21. Den skal behandle personopplysninger om NT-plattformens brukere i den utstrekning det er nødvendig for driften og vedlikeholdet av NT-plattformen, herunder for å overvåke AT-organenes og NT-kontaktpunktenes bruk av NT-plattformen.
3. Personopplysninger knyttet til en tvist skal oppbevares i databasen nevnt i nr. 1 bare så lenge det er nødvendig for å oppfylle de formålene de ble innhentet for, og for å sikre at de registrerte kan få tilgang til sine personopplysninger for å utøve sine rettigheter, og skal slettes automatisk senest seks måneder etter datoen for avslutning av tvisten, som er oversendt til NT-plattformen i samsvar med artikkel 10 bokstav c) iii). Nevnte oppbevaringsperiode skal også gjelde for personopplysninger som oppbevares i nasjonale arkiver av det AT-organet eller NT-kontaktpunktet som behandlet den aktuelle tvisten, med mindre en lengre

Artikkel 10

Løsning av tvisten

Et AT-organ som har påtatt seg å behandle en tvist i samsvar med artikkel 9 i denne forordning, skal

- a) avslutte AT-prosedyren innen fristen nevnt i artikkel 8 bokstav e) i direktiv 2013/11/EU,
- b) ikke kreve at partene eller deres representanter er fysisk til stede, med mindre den muligheten er fastsatt i dets saksbehandlingsregler og partene samtykker,

oppbevaringsperiode er fastsatt i særlige internrettslige bestemmelser.

4. Hver NT-rådgiver skal anses som behandlingsansvarlig med hensyn til sin databehandling i henhold til denne forordning, i samsvar med artikkel 2 bokstav d) i direktiv 95/46/EF, og skal sikre at behandlingen er i samsvar med nasjonal lovgivning vedtatt i henhold til direktiv 95/46/EF i medlemsstaten til det NT-kontaktpunktet som NT-rådgiveren tilhører.
5. Hvert AT-organ skal anses som behandlingsansvarlig med hensyn til sin databehandling i henhold til denne forordning, i samsvar med artikkel 2 bokstav d) i direktiv 95/46/EF, og skal sikre at behandlingen er i samsvar med nasjonal lovgivning vedtatt i henhold til direktiv 95/46/EF i den medlemsstaten der AT-organet er etablert.
6. Kommisjonen skal med hensyn til sitt ansvar etter denne forordning og den behandling av personopplysninger som dette innebærer, anses som behandlingsansvarlig i samsvar med artikkel 2 bokstav d) i forordning (EF) nr. 45/2001.

Artikkel 13

Fortrolighet og datasikkerhet

1. NT-kontaktpunktet skal være underlagt taushetsplikt eller andre tilsvarende fortrolighetskrav fastsatt i lovgivningen i den berørte medlemsstaten.
2. Kommisjonen skal treffe egnede tekniske og organisatoriske tiltak for å sikre vern av opplysninger som behandles i henhold til denne forordning, herunder egnet datatilgangskontroll, en sikkerhetsplan og håndtering av sikkerhetshendelser, i samsvar med artikkel 22 i forordning (EF) nr. 45/2001.

Artikkel 14

Forbrukerinformasjon

1. Næringsdrivende etablert i Unionen som inngår nettbaserte salgs- eller tjenesteavtaler, og nettbaserte markeds plasser etablert i Unionen skal ha en elektronisk lenke til NT-plattformen på sine nettsider. Lenken skal være lett tilgjengelig for forbrukerne. Næringsdrivende etablert i Unionen som inngår nettbaserte salgs- eller tjenesteavtaler, skal også oppgi sin e-postadresse.
2. Næringsdrivende etablert i Unionen som inngår nettbaserte salgs- eller tjenesteavtaler, og som er forpliktet til eller pålagt å bruke ett

eller flere bestemte AT-organer for å løse tvister med forbrukerne, skal opplyse forbrukerne om at NT-plattformen finnes, og om muligheten for å bruke NT-plattformen til å løse tvister. De skal stille en elektronisk lenke til NT-plattformen til rådighet på sine nettsider, og dersom tilbudet gis per e-post, i den aktuelle e-posten. Dersom det er relevant, skal opplysningene også inngå i de alminnelige vilkårene for nettbaserte salgs- og tjenesteavtaler.

3. Nummer 1 og 2 i denne artikkel berører ikke artikkel 13 i direktiv 2013/11/EU eller bestemmelser fastsatt i andre unionsrettsakter om opplysninger til forbrukerne om prosedyrer for utenrettslig tvisteløsning, som får anvendelse i tillegg til nevnte artikkel.
4. Listen over AT-organer nevnt i artikkel 20 nr. 4 i direktiv 2013/11/EU og ajourføringer av den skal offentliggjøres på NT-plattformen.
5. Medlemsstatene skal sikre at AT-organene, sentrene i Det europeiske nett av forbrukersentre, vedkommende myndigheter fastsatt i artikkel 18 nr. 1 i direktiv 2013/11/EU og, dersom det er relevant, organene utpekt i samsvar med artikkel 14 nr. 2 i nevnte direktiv stiller til rådighet en elektronisk lenke til NT-plattformen.
6. Medlemsstatene skal oppfordre forbrukerorganisasjoner og sammenslutninger av foretak til å stille til rådighet en elektronisk lenke til NT-plattformen.
7. Når næringsdrivende er pålagt å framlegge opplysninger i samsvar med nr. 1 og 2 og med bestemmelsene nevnt i nr. 3, skal de om mulig framlegge disse opplysningene samlet.

Artikkel 15

Vedkommende myndigheters rolle

Vedkommende myndighet i hver medlemsstat skal vurdere om AT-organene som er opprettet i medlemsstaten, oppfyller forpliktelsene fastsatt i denne forordning.

Kapittel III

Sluttbestemmelser

Artikkel 16

Komitéframgangsmåte

1. Kommisjonen skal bistås av en komité. Nevnte komité skal være en komité i henhold til forordning (EU) nr. 182/2011.
2. Når det vises til dette nummer, får artikkel 4 i forordning (EU) nr. 182/2011 anvendelse.

3. Når det vises til dette nummer, får artikkel 5 i forordning (EU) nr. 182/2011 anvendelse.
4. Dersom komiteens uttalelse i henhold til nr. 2 og 3 skal innhentes ved skriftlig framgangsmåte, skal framgangsmåten avsluttes uten resultat dersom komitélederen beslutter det eller et simpelt flertall av komitémedlemmene anmoder om det innen fristen for å avgi uttalelse.

Artikkel 17

Utøvelse av delegert myndighet

1. Myndigheten til å vedta delegerte rettsakter gis Kommisjonen på vilkårene fastsatt i denne artikkel.
2. Myndigheten til å vedta delegerte rettsakter nevnt i artikkel 8 nr. 3 skal gis Kommisjonen på ubestemt tid fra 8. juli 2013.
3. Den delegerte myndighet nevnt i artikkel 8 nr. 3 kan når som helst tilbakekalles av Europaparlamentet eller Rådet. En beslutning om tilbakekalling innebærer at den delegerte myndigheten som angis i beslutningen, opphører å gjelde. Beslutningen trer i kraft dagen etter at den er kunngjort i *Den europeiske unions tidende* eller på et senere tidspunkt som er fastsatt i beslutningen. Tilbakekallingen berører ikke gyldigheten av delegerte rettsakter som allerede er trådt i kraft.
4. Så snart Kommisjonen har vedtatt en delegert rettsakt, skal den samtidig underrette Europaparlamentet og Rådet om dette.
5. En delegert rettsakt vedtatt i henhold til artikkel 8 nr. 3 skal tre i kraft bare dersom verken Europaparlamentet eller Rådet har gjort innsigelse innen en frist på to måneder etter at rettsakten ble meddelt Europaparlamentet og Rådet, eller dersom Europaparlamentet og Rådet innen utløpet av denne fristen begge har underrettet Kommisjonen om at de ikke kommer til å gjøre innsigelse. Fristen skal forlenges med to måneder på Europaparlamentets eller Rådets initiativ.

Artikkel 18

Sanksjoner

Medlemsstatene skal fastsette bestemmelser om sanksjoner som får anvendelse ved overtredelser av bestemmelsene i denne forordning, og skal treffe alle nødvendige tiltak for å sikre at de gjennomføres. De fastsatte sanksjonene skal være virkningsfulle, stå i forhold til overtredelsen og virke avskrekkende.

Artikkel 19

Endring av forordning (EF) nr. 2006/2004

I vedlegget til europaparlaments- og rådsforordning (EU) nr. 2006/2004¹² skal nytt nummer lyde: «21. Europaparlaments- og rådsforordning (EU) 524/213 av 21. mai 2013 om nettbasert tvisteløsning i forbrukersaker (NTF-forordningen) (EUT L 165 av 18.6.2013, s. 1): Artikkel 14.»

Artikkel 20

Endring av direktiv 2009/22/EF

I europaparlaments- og rådsdirektiv 2009/22/EF¹³ gjøres følgende endringer:

- 1) I artikkel 1 nr. 1 og 2 og artikkel 6 nr. 2 bokstav b) endres «dei direktiva som er oppførte i vedlegg I» til «dei unionsrettsaktene som er oppførte i vedlegg I».
- 2) I overskriften til vedlegg I endres «LISTE OVER DEI DIREKTIVA» til «LISTE OVER DEI UNIONSRETTSAKTENE».
- 3) I vedlegg I skal nytt nummer lyde: «15. Europaparlaments- og rådsforordning (EU) 524/2013 av 21. mai 2013 om nettbasert tvisteløsning i forbrukersaker (NTF-forordningen) (TEF L 165 av 18.6.2013, s. 1): Artikkel 14.»

Artikkel 21

Rapportering

1. Kommisjonen skal årlig avlegge rapport til Europaparlamentet og Rådet om NT-plattformens virkemåte, første gang ett år etter at NT-plattformen er satt i drift.
2. Kommisjonen skal innen 9. juli 2018 og deretter hvert tredje år framlegge for Europaparlamentet og Rådet en rapport om anvendelsen av denne forordning, herunder særlig om klageskjemaets brukervennlighet og et eventuelt behov for å tilpasse opplysningene i vedlegget til denne forordning. Rapporten skal om nødvendig følges av forslag til tilpasninger av dette direktiv.
3. Dersom rapportene nevnt i nr. 1 og 2 skal framlegges samme år, skal det framlegges bare én felles rapport.

¹² EUT L 364 av 9.12.2004, s. 1.

¹³ EUT L 110 av 1.5.2009, s. 30.

*Artikkel 22***Ikrafttredelse**

1. Denne forordning trer i kraft den 20. dag etter at den er kunngjort i *Den europeiske unions tidende*.
2. Denne forordning får anvendelse fra 9. januar 2016, med unntak av følgende bestemmelser:
 - artikkel 2 nr. 3 og artikkel 7 nr. 1 og 5, som får anvendelse fra 9. juli 2015,
 - artikkel 5 nr. 1 og 7, artikkel 6, artikkel 7 nr. 7, artikkel 8 nr. 3 og artikkel 11, 16 og 17, som får anvendelse fra 8. juli 2013,

Denne forordning er bindende i alle deler og kommer direkte til anvendelse i alle medlemsstater.

Utferdiget i Strasbourg, 21. mai 2013.

For Europaparlamentet

For Rådet

M. SCHULZL.

CREIGHTON

President

Formann

*Vedlegg***Opplysninger som skal gis ved inngivelse av en klage**

- 1) om klageren er en forbruker eller en næringsdrivende,
- 2) forbrukerens navn, e-postadresse og geografiske adresse,

- 3) den næringsdrivendes navn, e-postadresse, nettstedadresse og geografiske adresse,
- 4) navn, e-postadresse og geografisk adresse for klagerens representant, dersom det er relevant,
- 5) klagerens eller representantens språk, dersom det er relevant,
- 6) den innklagedes språk, dersom det er kjent,
- 7) type vare eller tjeneste som klagen gjelder,
- 8) om varen eller tjenesten ble tilbudt av den næringsdrivende og bestilt av forbrukeren på et nettsted eller med andre elektroniske midler,
- 9) prisen på den kjøpte varen eller tjenesten,
- 10) datoen da forbrukeren kjøpte varen eller tjenesten,
- 11) om forbrukeren har tatt direkte kontakt med den næringsdrivende,
- 12) om tvisten er under behandling ved eller tidligere er blitt behandlet av et annet AT-organ eller av en domstol,
- 13) type klage,
- 14) beskrivelse av klagen,
- 15) dersom klageren er en forbruker, de AT-organene den næringsdrivende er pålagt eller har forpliktet seg til å bruke i samsvar med artikkel 13 nr. 1 i direktiv 2013/11/EU, dersom det er kjent,
- 16) dersom klageren er en næringsdrivende, hvilket eller hvilke AT-organer den næringsdrivende forplikter seg til eller er pålagt å bruke.

Lovspeil

Direktiv 2011/83/EU		Gjennomføring i norsk rett	
Artikkel	Nr./Bokstav	Lov/paragraf	Kommentar
Art. 1			Gjennomføring ikke nødvendig i lov
Art. 2	Nr. 1	lov om klageorganer for forbrukersaker § 1(1)	
Art. 2	Nr. 2 bokstav a		Gjennomføring ikke nødvendig i lov
Art. 2	Nr. 2 bokstav b		Gjennomføring ikke nødvendig i lov
Art. 2	Nr. 2 bokstav c	lov om klageorganer for forbrukersaker § 1(3) bokstav c	
Art. 2	Nr. 2 bokstav d		Gjennomføring ikke nødvendig i lov
Art. 2	Nr. 2 bokstav e		Gjennomføring ikke nødvendig i lov
Art. 2	Nr. 2 bokstav f		Gjennomføring ikke nødvendig i lov
Art. 2	Nr. 2 bokstav g		Gjennomføres ikke
Art. 2	Nr. 2 bokstav h	lov om klageorganer for forbrukersaker § 1(3) bokstav a	
Art. 2	Nr. 2 bokstav i	lov om klageorganer for forbrukersaker § 1(3) bokstav b	
Art. 2	Nr. 3		Gjennomføring ikke nødvendig i lov
Art. 2	Nr. 4		Gjennomføring ikke nødvendig i lov
Art. 3	Nr. 1		Gjennomføring ikke nødvendig i lov
Art. 3	Nr. 2		Gjennomføring ikke nødvendig i lov
Art. 3	Nr. 3		Gjennomføring ikke nødvendig i lov
Art. 4	Nr. 1 bokstav a	lov om klageorganer for forbrukersaker § 2 bokstav a	
Art. 4	Nr. 1 bokstav b		Gjennomføring ikke nødvendig i lov
Art. 4	Nr. 1 bokstav c		Gjennomføring ikke nødvendig i lov
Art. 4	Nr. 1 bokstav d		Gjennomføring ikke nødvendig i lov
Art. 4	Nr. 1 bokstav e		Gjennomføring ikke nødvendig i lov
Art. 4	Nr. 1 bokstav f		Gjennomføring ikke nødvendig i lov
Art. 4	Nr. 1 bokstav g		Gjennomføring ikke nødvendig i lov
Art. 4	Nr. 1 bokstav h	lov om klageorganer for forbrukersaker § 2 bokstav f	
Art. 4	Nr. 1 bokstav i		Gjennomføring ikke nødvendig i lov

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

Direktiv 2011/83/EU		Gjennomføring i norsk rett	
Artikkel	Nr./Bokstav	Lov/paragraf	Kommentar
Art. 4	Nr. 2		Gjennomføring ikke nødvendig i lov
Art. 4	Nr. 3		Gjennomføring ikke nødvendig i lov
Art. 5	Nr. 1	lov om klageorganer for forbrukersaker § 23(1)	
Art. 5	Nr. 2 bokstav a	lov om klageorganer for forbrukersaker §§ 12(1) og 17(2)	
Art. 5	Nr. 2 bokstav b	lov om klageorganer for forbrukersaker § 17(2)	
Art. 5	Nr. 2 bokstav c	lov om klageorganer for forbrukersaker § 12	
Art. 5	Nr. 2 bokstav d	lov om klageorganer for forbrukersaker § 15(2)	
Art. 5	Nr. 2 bokstav e	lov om klageorganer for forbrukersaker §§ 6(4) og 12(2)	
Art. 5	Nr. 2 bokstav f		Reguleres av personopplysningsloven. Gjennomføring ikke nødvendig i lov
Art. 5	Nr. 3	lov om klageorganer for forbrukersaker § 23(1)	
Art. 5	Nr. 4	lov om klageorganer for forbrukersaker § 14(1)	
Art. 5	Nr. 4 bokstav a	lov om klageorganer for forbrukersaker § 14(1) bokstav a	
Art. 5	Nr. 4 bokstav b	lov om klageorganer for forbrukersaker § 14(1) bokstav b	
Art. 5	Nr. 4 bokstav c	lov om klageorganer for forbrukersaker § 14(1) bokstav c	
Art. 5	Nr. 4 bokstav d	lov om klageorganer for forbrukersaker § 14(1) bokstav d	
Art. 5	Nr. 4 bokstav e	lov om klageorganer for forbrukersaker § 14(1) bokstav e	
Art. 5	Nr. 4 bokstav f	lov om klageorganer for forbrukersaker § 14(1) bokstav f	
Art. 5	Nr. 4 annet ledd	lov om klageorganer for forbrukersaker § 14(2)	

Direktiv 2011/83/EU		Gjennomføring i norsk rett	
Artikkel	Nr./Bokstav	Lov/paragraf	Kommentar
Art. 5	Nr. 4 tredje ledd		Gjennomføring ikke nødvendig i lov
Art. 5	Nr. 5	lov om klageorganer for forbrukersaker § 6(2)	
Art. 5	Nr. 6	lov om klageorganer for forbrukersaker § 23(1)	
Art. 5	Nr. 7	lov om klageorganer for forbrukersaker § 23(1) bokstav c	
Art. 6	Nr. 1 bokstav a	lov om klageorganer for forbrukersaker § 8(2)	
Art. 6	Nr. 1 bokstav b	lov om klageorganer for forbrukersaker § 8(1) og (2)	
Art. 6	Nr. 1 bokstav c	lov om klageorganer for forbrukersaker § 8(1)	
Art. 6	Nr. 1 bokstav d	lov om klageorganer for forbrukersaker § 8(1)	
Art. 6	Nr. 1 bokstav e	lov om klageorganer for forbrukersaker § 11(1) og (2)	
Art. 6	Nr. 2 bokstav a	lov om klageorganer for forbrukersaker § 11(2)	
Art. 6	Nr. 2 bokstav b	lov om klageorganer for forbrukersaker § 11(2)	
Art. 6	Nr. 2 bokstav c	lov om klageorganer for forbrukersaker § 11(2)	
Art. 6	Nr. 2 annet ledd		Gjennomføring ikke nødvendig i lov
Art. 6	Nr. 2 tredje ledd		Gjennomføres ikke
Art. 6	Nr. 3 bokstav a		Gjennomføres ikke
Art. 6	Nr. 3 bokstav b		Gjennomføres ikke
Art. 6	Nr. 3 bokstav c		Gjennomføres ikke
Art. 6	Nr. 3 bokstav d		Gjennomføres ikke
Art. 6	Nr. 4 første ledd		Gjennomføres ikke
Art. 6	Nr. 4 annet ledd		Gjennomføres ikke
Art. 6	Nr. 5	lov om klageorganer for forbrukersaker § 21(1)	
Art. 6	Nr. 6	lov om klageorganer for forbrukersaker § 9(2)	
Art. 7	Nr. 1 bokstav a	lov om klageorganer for forbrukersaker § 17(2)	

Direktiv 2011/83/EU		Gjennomføring i norsk rett	
Artikkel	Nr./Bokstav	Lov/paragraf	Kommentar
Art. 7	Nr. 1 bokstav b	lov om klageorganer for forbrukersaker § 17(2)	
Art. 7	Nr. 1 bokstav c	lov om klageorganer for forbrukersaker § 17(2)	
Art. 7	Nr. 1 bokstav d	lov om klageorganer for forbrukersaker § 17(2)	
Art. 7	Nr. 1 bokstav e	lov om klageorganer for forbrukersaker § 17(2)	
Art. 7	Nr. 1 bokstav f	lov om klageorganer for forbrukersaker § 17(2)	
Art. 7	Nr. 1 bokstav g	lov om klageorganer for forbrukersaker § 17(2)	
Art. 7	Nr. 1 bokstav h	lov om klageorganer for forbrukersaker § 17(2)	
Art. 7	Nr. 1 bokstav i	lov om klageorganer for forbrukersaker § 17(2)	
Art. 7	Nr. 1 bokstav j	lov om klageorganer for forbrukersaker § 17(2)	
Art. 7	Nr. 1 bokstav k	lov om klageorganer for forbrukersaker § 17(2)	
Art. 7	Nr. 1 bokstav l	lov om klageorganer for forbrukersaker § 17(2)	
Art. 7	Nr. 1 bokstav m	lov om klageorganer for forbrukersaker § 17(2)	
Art. 7	Nr. 1 bokstav n	lov om klageorganer for forbrukersaker § 17(2)	
Art. 7	Nr. 1 bokstav o	lov om klageorganer for forbrukersaker § 17(2)	
Art. 7	Nr. 2	lov om klageorganer for forbrukersaker § 9(2)	
Art. 7	Nr. 2 bokstav a	lov om klageorganer for forbrukersaker § 9(2)	
Art. 7	Nr. 2 bokstav b	lov om klageorganer for forbrukersaker § 9(2)	
Art. 7	Nr. 2 bokstav c	lov om klageorganer for forbrukersaker § 9(2)	
Art. 7	Nr. 2 bokstav d	lov om klageorganer for forbrukersaker § 9(2)	
Art. 7	Nr. 2 bokstav e	lov om klageorganer for forbrukersaker § 9(2)	

Direktiv 2011/83/EU		Gjennomføring i norsk rett	
Artikkel	Nr./Bokstav	Lov/paragraf	Kommentar
Art. 7	Nr. 2 bokstav f	lov om klageorganer for forbrukersaker § 9(2)	
Art. 7	Nr. 2 bokstav g	lov om klageorganer for forbrukersaker § 9(2)	
Art. 7	Nr. 2 bokstav h	lov om klageorganer for forbrukersaker § 9(2)	
Art. 8	Første ledd bokstav a	lov om klageorganer for forbrukersaker § 12(1)	
Art. 8	Første ledd bokstav b	lov om klageorganer for forbrukersaker § 13	
Art. 8	Første ledd bokstav c	lov om klageorganer for forbrukersaker §§ 7(2) og 23(3)	
Art. 8	Første ledd bokstav d	lov om klageorganer for forbrukersaker § 16(1)	
Art. 8	Første ledd bokstav e	lov om klageorganer for forbrukersaker § 16(1)	
Art. 9	Nr. 1 bokstav a	lov om klageorganer for forbrukersaker § 15(1)	
Art. 9	Nr. 1 bokstav b	lov om klageorganer for forbrukersaker § 13	
Art. 9	Nr. 1 bokstav c	lov om klageorganer for forbrukersaker §§ 16 (2) og 21(2)	
Art. 9	Nr. 2 bokstav a	lov om klageorganer for forbrukersaker § 19	
Art. 9	Nr. 2 bokstav b litra i	lov om klageorganer for forbrukersaker § 17(1) bokstav a	
Art. 9	Nr. 2 bokstav b litra ii	lov om klageorganer for forbrukersaker § 17(1) bokstav b	
Art. 9	Nr. 2 bokstav b litra iii	lov om klageorganer for forbrukersaker § 17(1) bokstav c	
Art. 9	Nr. 2 bokstav c	lov om klageorganer for forbrukersaker § 17(1) bokstav d	
Art. 9	Nr. 2 bokstav d	lov om klageorganer for forbrukersaker § 16(3)	
Art. 9	Nr. 3		Gjennomføring ikke nødvendig i lov
Art. 10	Nr. 1		Gjennomføres ikke i lov

Direktiv 2011/83/EU		Gjennomføring i norsk rett	
Artikkel	Nr./Bokstav	Lov/paragraf	Kommentar
Art. 10	Nr. 2		Gjennomføres ikke i lov
Art. 11	Nr. 1 bokstav a		Gjennomføring ikke nødvendig i lov
Art. 11	Nr. 1 bokstav b		Gjennomføring ikke nødvendig i lov
Art. 11	Nr. 1 bokstav c		Gjennomføring ikke nødvendig i lov
Art. 11	Nr. 2		Gjennomføring ikke nødvendig i lov
Art. 12	Nr. 1		Reguleres av foreldelsesloven
Art. 12	Nr. 2		Gjennomføring ikke nødvendig i lov
Art. 13	Nr. 1	markedsføringsloven § 10 a	
Art. 13	Nr. 2	markedsføringsloven § 10 a	
Art. 13	Nr. 3	markedsføringsloven § 10 a	
Art. 14	Nr. 1	lov om klageorganer for forbrukersaker § 25	
Art. 14	Nr. 2	lov om klageorganer for forbrukersaker § 25	
Art. 15	Nr. 1	lov om klageorganer for forbrukersaker § 17(2)	
Art. 15	Nr. 2		Gjennomføring ikke nødvendig i lov
Art. 15	Nr. 3	lov om klageorganer for forbrukersaker § 17(2)	
Art. 15	Nr. 4	lov om klageorganer for forbrukersaker § 17(2)	
Art. 16	Nr. 1	lov om klageorganer for forbrukersaker §§ 6(4) og 9(2)	Kun delvis regulering
Art. 16	Nr. 2		Retter seg mot Kommisjonen
Art. 16	Nr. 3		Gjennomføring ikke nødvendig i lov
Art. 16	Nr. 4		Retter seg mot Kommisjonen
Art. 17	Nr. 1		Gjennomføring ikke nødvendig i lov
Art. 17	Nr. 2		Gjennomføring ikke nødvendig i lov
Art. 17	Nr. 3		Gjennomføring ikke nødvendig i lov
Art. 17	Nr. 4		Gjennomføring ikke nødvendig i lov
Art. 18	Nr. 1	lov om klageorganer for forbrukersaker § 3(1)	
Art. 18	Nr. 2		Retter seg mot Kommisjonen
Art. 19	Nr. 1 bokstav a	lov om klageorganer for forbrukersaker § 3(2)	
Art. 19	Nr. 1 bokstav b	lov om klageorganer for forbrukersaker § 3(2)	

Direktiv 2011/83/EU		Gjennomføring i norsk rett	
Artikkel	Nr./Bokstav	Lov/paragraf	Kommentar
Art. 19	Nr. 1 bokstav c	lov om klageorganer for forbrukersaker § 3(2)	
Art. 19	Nr. 1 bokstav d	lov om klageorganer for forbrukersaker § 3(2)	
Art. 19	Nr. 1 bokstav e	lov om klageorganer for forbrukersaker § 3(2)	
Art. 19	Nr. 1 bokstav f	lov om klageorganer for forbrukersaker § 3(2)	
Art. 19	Nr. 1 bokstav g	lov om klageorganer for forbrukersaker § 3(2)	
Art. 19	Nr. 1 bokstav h	lov om klageorganer for forbrukersaker § 3(2)	
Art. 19	Nr. 1 bokstav i	lov om klageorganer for forbrukersaker § 3(2)	
Art. 19	Nr. 1 annet ledd	lov om klageorganer for forbrukersaker § 9(1)	
Art. 19	Nr. 2		Gjennomføres ikke
Art. 19	Nr. 3 bokstav a	lov om klageorganer for forbrukersaker § 9(2)	
Art. 19	Nr. 3 bokstav b	lov om klageorganer for forbrukersaker § 9(2)	
Art. 19	Nr. 3 bokstav c	lov om klageorganer for forbrukersaker § 9(2)	
Art. 19	Nr. 3 bokstav d	lov om klageorganer for forbrukersaker § 9(2)	
Art. 19	Nr. 3 bokstav e	lov om klageorganer for forbrukersaker § 9(2)	
Art. 19	Nr. 3 bokstav f	lov om klageorganer for forbrukersaker § 9(2)	
Art. 19	Nr. 3 bokstav g	lov om klageorganer for forbrukersaker § 9(2)	
Art. 19	Nr. 3 bokstav h	lov om klageorganer for forbrukersaker § 9(2)	
Art. 20	Nr. 1	lov om klageorganer for forbrukersaker § 3(1) og (2)	
Art. 20	Nr. 2 første ledd	lov om klageorganer for forbrukersaker § 27	
Art. 20	Nr. 2 annet ledd bokstav a		Gjennomføring ikke nødvendig i lov

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

Direktiv 2011/83/EU		Gjennomføring i norsk rett	
Artikkel	Nr./Bokstav	Lov/paragraf	Kommentar
Art. 20	Nr. 2 annet ledd bokstav b		Gjennomføring ikke nødvendig i lov
Art. 20	Nr. 2 annet ledd bokstav c		Gjennomføring ikke nødvendig i lov
Art. 20	Nr. 2 annet ledd bokstav d		Gjennomføring ikke nødvendig i lov
Art. 20	Nr. 2 annet ledd bokstav e		Gjennomføring ikke nødvendig i lov
Art. 20	Nr. 2 annet ledd bokstav f		Gjennomføring ikke nødvendig i lov
Art. 20	Nr. 2 annet ledd bokstav g		Gjennomføring ikke nødvendig i lov
Art. 20	Nr. 2 annet ledd bokstav h		Gjennomføring ikke nødvendig i lov
Art. 20	Nr. 2 tredje ledd	lov om klageorganer for forbrukersaker §§ 9 og 27(2)	Kun delvis regulering
Art. 20	Nr. 2 fjerde ledd	lov om klageorganer for forbrukersaker §§ 10(1) og (2)	Kun delvis regulering
Art. 20	Nr. 3		Gjennomføring ikke nødvendig i lov
Art. 20	Nr. 4		Retter seg mot Kommisjonen
Art. 20	Nr. 5		Gjennomføring ikke nødvendig i lov
Art. 20	Nr. 6		Gjennomføring ikke nødvendig i lov
Art. 20	Nr. 6 bokstav a		Gjennomføring ikke nødvendig i lov
Art. 20	Nr. 6 bokstav b		Gjennomføring ikke nødvendig i lov
Art. 20	Nr. 6 bokstav c		Gjennomføring ikke nødvendig i lov
Art. 20	Nr. 7		Gjennomføring ikke nødvendig i lov
Art. 21		lov om klageorganer for forbrukersaker § 10(2)	Sanksjonsbestemmelser i markedsføringsloven gjelder ved brudd på næringsdrivendes informasjonsplikt
Art. 22			Opplysninger om endringer i forordning Nr. 2006/2004.
Art. 23			Opplysninger om endringer i direktiv 2009/22/EC. Gjennomføring ikke nødvendig i lov.
Art. 24	Nr. 1 bokstav a		Rapporteringsfrist for norske myndigheter. Gjennomføring ikke nødvendig i lov.
Art. 24	Nr. 1 bokstav b		Rapporteringsfrist for norske myndigheter. Gjennomføring ikke nødvendig i lov.

Direktiv 2011/83/EU		Gjennomføring i norsk rett	
Artikkel	Nr./Bokstav	Lov/paragraf	Kommentar
Art. 24	Nr. 1 annet ledd		Rapporteringskrav for norske myndigheter. Gjennomføring ikke nødvendig i lov.
Art. 24	Nr. 2		Rapporteringsfrist for norske myndigheter. Gjennomføring ikke nødvendig i lov.
Art. 24	Nr. 3		Retter seg mot Kommisjonen.
Art. 25	Nr. 1 første ledd		Gjennomføringsfrist
Art. 25	Nr. 1 annet ledd		Formalitet. Gjennomføring ikke nødvendig i lov.
Art. 25	Nr. 2		Rapporteringskrav for norske myndigheter. Gjennomføring ikke nødvendig i lov.
Art. 26			Retter seg mot Kommisjonen
Art. 27			Ikrafttredelsesbestemmelse
Art. 28			Formalia

Bestilling av publikasjoner

Offentlige institusjoner:

Departementenes sikkerhets- og serviceorganisasjon

Internett: www.publikasjoner.dep.no

E-post: publikasjonsbestilling@dss.dep.no

Telefon: 22 24 00 00

Privat sektor:

Internett: www.fagbokforlaget.no/offpub

E-post: offpub@fagbokforlaget.no

Telefon: 55 38 66 00

Publikasjonene er også tilgjengelige på
www.regjeringen.no

Trykk: 07 Oslo AS – 11/2015

