



DET KONGELIGE BARNE-
OG LIKESTILLINGSDEPARTEMENT

Prop. 145 L

(2015–2016)

Proposisjon til Stortinget (forslag til lovvedtak)

Lov om Forbrukerklageutvalget
(forbrukerklageloven)

Innhold

1	Proposisjonens hovedinnhold	5	4.3.4	Lov om klageorganer for forbrukersaker	25
2	Bakgrunn	7	4.3.5	Forslag i høringsnotatet	26
2.1	Innledning	7	4.3.6	Høringsinstansenes syn	26
2.2	NOU 2010: 11 om nemnds- behandling av forbrukertvister	7	4.3.7	Departementets vurderinger	28
2.3	EU-regelverk om utenrettslig tvisteløsning på forbruker- området	7	4.4	Avvisning	29
2.4	Prop. 32 L (2015–2016) om lov om klageorganer for forbruker- saker mv.	8	4.4.1	Gjeldende rett mv.	29
2.5	Utenrettslig klagebehandling i andre nordiske land	8	4.4.2	Direktivet	29
2.6	Høringen	8	4.4.3	Forslag i NOU 2010: 11 Nemndsbehandling av forbrukertvister	30
3	Forbrukerrådet og Forbruker- tvistutvalget	11	4.4.4	Lov om klageorganer for forbrukersaker	30
3.1	Forbrukerrådet	11	4.4.5	Forslag i høringsnotatet	30
3.2	Forbrukertvistutvalget	11	4.4.6	Høringsinstansenes syn	30
4	Lov om Forbrukerklage- utvalget	13	4.4.7	Departementets vurderinger	31
4.1	Forbrukertvistutvalgets virkeområde	13	4.5	Saksforberedelse og -behandling ..	34
4.1.1	Gjeldende rett mv.	13	4.5.1	Gjeldende rett mv.	34
4.1.2	Direktivet	13	4.5.2	Direktivet	35
4.1.3	Forslag i NOU 2010: 11 Nemndsbehandling av forbrukertvister	14	4.5.3	Forslag i NOU 2010: 11 Nemndsbehandling av forbrukertvister mv.	35
4.1.4	Lov om klageorganer for forbrukersaker	14	4.5.4	Lov om klageorganer for forbrukersaker	35
4.1.5	Forslag i høringsnotatet	15	4.5.5	Forslag i høringsnotatet	36
4.1.6	Høringsinstansenes syn	16	4.5.6	Høringsinstansenes syn	36
4.1.7	Departementets vurderinger	18	4.5.7	Departementets vurderinger	37
4.2	Utvalget	21	4.6	Vedtaket	39
4.2.1	Gjeldende rett mv.	21	4.6.1	Gjeldende rett mv.	39
4.2.2	Direktivet	22	4.6.2	Direktivet	39
4.2.3	Forslag i NOU 2010: 11 Nemndsbehandling av forbrukertvister	22	4.6.3	Forslag i NOU 2010: 11 Nemndsbehandling av forbrukertvister	39
4.2.4	Lov om klageorganer for forbrukersaker	22	4.6.4	Lov om klageorganer for forbrukersaker	39
4.2.5	Forslag i høringsnotatet	23	4.6.5	Forslag i høringsnotatet	40
4.2.6	Høringsinstansenes syn	23	4.6.6	Departementets vurderinger	40
4.2.7	Departementets vurderinger	24	4.7	Gjenåpning	40
4.3	Saksgang	24	4.7.1	Gjeldende rett mv.	40
4.3.1	Gjeldende rett mv.	24	4.7.2	Forslag i høringsnotatet	40
4.3.2	Direktivet	25	4.7.3	Høringsinstansenes syn	40
4.3.3	Forslag i NOU 2010: 11 Nemndsbehandling av forbrukertvister	25	4.7.4	Departementets vurderinger og forslag	41
		25	4.8	Retting og tilleggsvedtak	41
			4.8.1	Gjeldende rett	41
			4.8.2	Direktivet og NOU 2010: 11 Nemndsbehandling av forbrukertvister mv.	42
			4.8.3	Forslaget i høringsnotatet	42
			4.8.4	Høringsinstansenes syn og departementets vurderinger	42
			4.9	Gebyr og sakskostnader	42

4.9.1	Gjeldende rett mv.	42	4.13.1	Gjeldende rett	53
4.9.2	Direktivet	43	4.13.2	Direktivet	53
4.9.3	Forslag i NOU 2010: 11 Nemndsbehandling av forbrukertvister	43	4.13.3	Forslag i NOU 2010: 11 Nemndsbehandling av forbrukertvister	53
4.9.4	Lov om klageorganer for forbrukersaker	43	4.13.4	Lov om klageorganer for forbrukersaker mv.	53
4.9.5	Forslag i høringsnotatet	43	4.13.5	Forslag i høringsnotatet	54
4.9.6	Høringsinstansenes syn	44	4.13.6	Høringsinstansenes syn	54
4.9.7	Departementets vurderinger	45	4.13.7	Departementets vurderinger	55
4.10	Informasjon og nettside	47	4.14	Avtaler om voldgift	57
4.10.1	Gjeldende rett mv.	47	4.14.1	Gjeldende rett mv.	57
4.10.2	Direktivet	47	4.14.2	Forslag fra høringsnotatet og høringsinstansenes syn	57
4.10.3	Forslag i NOU 2010: 11 Nemndsbehandling av forbrukertvister	48	4.14.3	Departementets vurdering og forslag	57
4.10.4	Lov om klageorganer for forbrukersaker	48	5	Økonomiske og administrative konsekvenser	58
4.10.5	Forslag i høringsnotatet	48	5.1	Konsekvenser for det offentlige ved Forbrukertvistutvalget	58
4.10.6	Høringsinstansenes syn	48	5.2	Konsekvenser for nærings- drivende	58
4.10.7	Departementets vurderinger	48	5.3	Konsekvenser for forbruker	58
4.11	Domstolsbehandling og rettskraft	49	5.4	Samfunnsmessige konsekvenser	58
4.11.1	Gjeldende rett mv.	49	6	Merknader til lovforslaget	60
4.11.2	Forslag i NOU 2010: 11 Nemndsbehandling av forbrukertvister	49		Forslag til lov om Forbrukerklage- utvalget (forbrukerklageloven)	70
4.11.3	Lov om klageorganer for forbrukersaker	50			
4.11.4	Forslag i høringsnotatet	50			
4.11.5	Høringsinstansenes syn	50			
4.11.6	Departementets vurderinger	50			
4.12	Forkynning	51			
4.12.1	Gjeldende rett mv.	51	Vedlegg		
4.12.2	Direktivet	51	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)	74
4.12.3	Forslag i NOU 2010: 11 Nemndsbehandling av forbrukertvister	51	2	Lovspeil	92
4.12.4	Forslag i høringsnotatet	51			
4.12.5	Høringsinstansenes syn	52			
4.12.6	Departementets vurderinger	52			
4.13	Litispensens, stansing og foreldelse	53			



DET KONGELIGE BARNE-
OG LIKESTILLINGSDEPARTEMENT

Prop. 145 L

(2015–2016)

Proposisjon til Stortinget (forslag til lovvedtak)

Lov om Forbrukerklageutvalget (forbrukerklageloven)

*Tilråding fra Barne- og likestillingsdepartementet 17. juni 2016,
godkjent i statsråd samme dag.
(Regjeringen Solberg)*

1 Proposisjonens hovedinnhold

Barne- og likestillingsdepartementet legger med dette frem forslag til lov om Forbrukerklageutvalget. Loven erstatter gjeldende lov om behandling av forbrukertvister (forbrukertvistloven). Departementet legger også frem forslag til endringer i lov om klageorganer for forbrukersaker.

Dagens system for utenrettslig klagebehandling av forbrukersaker består av Forbrukertvistutvalget – med forutgående mekling i Forbrukerrådet, en rekke frivillige bransjenemnder og enkelte offentlige klagenemnder. Et heldekkende klagebehandlingssystem ble foreslått i Prop. 32 L (2015–2016) om lov om klageorganer for forbrukersaker. Lov om klageorganer for forbrukersaker ble vedtatt av Stortinget 10. mai 2016 og trer i kraft 1. juli 2016.

Forslag til ny lov om Forbrukerklageutvalget er for en stor del en videreføring av bestemmelsene i gjeldende forbrukertvistlov. Det foreslås også bestemmelser basert på forslag i NOU 2010:11 om nemndsbehandling av forbrukertvister. Lovforslaget innebærer en oppdatering av gjeldende regelverk, samtidig som det legges opp

til at Forbrukertvistutvalget skal fylle kravene til klageorganer i EU-direktiv 2013/11/EU om alternativ tvisteløsning, se punkt 2.2 og 2.3. Dette betyr at Forbrukertvistutvalget skal settes på listen over europeiske klageorganer på forbrukerområdet, jf. punkt 2.3. Oppfølgingen av NOU 2010:11 og EU-regelverket skjer i tre spor:

- lov om klageorganer for forbrukersaker (Prop. 32 L (2015–2016))
- innarbeiding av direktivets krav i særlover til ulike klageorganer (Prop. 32 L (2015–2016))
- lov om Forbrukerklageutvalget som omhandles i proposisjonen her.

Departementets hovedforslag i proposisjonen er:

- Forbrukertvistutvalgets saksområde videreføres (tvister om kjøp av ting til forbruker, tvister om håndverkertjenester etter håndverkertjenesteloven, og tvister om avtaler etter angrettploven).
- Forbrukertvistutvalget skal fortsatt behandle tvister mellom næringsdrivende og forbruker, og mellom to forbrukere eller private parter.

- Forbrukerrådet skal fortsatt mekle i sakene før de behandles av Forbrukertvistutvalget. Forbrukerrådet og Forbrukertvistutvalget skilles imidlertid organisatorisk fra hverandre, slik at Forbrukerrådet blir et selvstendig meklingsorgan og ikke et saksforberedende organ for Forbrukertvistutvalget, slik dagens ordning er.
- Behandling av sak i Forbrukerrådet og annet godkjent meklingsorgan skal hindre samtidig behandling av samme sak mellom samme parter i domstolene (litispendensvirkning), og avbryte foreldelse av kravet klagen gjelder.
- En sak mellom en næringsdrivende og en forbruker som er meklet av Forbrukerrådet, kan bringes inn for Forbrukertvistutvalget for bindende avgjørelse, dersom Forbrukerrådet anser den for å være *prinsipiell*. Dette gjelder saker som ikke hører inn under Forbrukertvistutvalgets ordinære saksområde. Dette kan for eksempel være klage på en tjeneste som ikke omfattes av saksområdet til en bransjenemnd.
- Det tydeliggjøres i lovforslaget at Forbrukertvistutvalget er et uavhengig forvaltningsorgan som ikke kan instrueres i enkeltsaker eller i faglige spørsmål.
- Forbrukertvistutvalgets leder og nestledere skal oppfylle kravene som stilles til dommere. Gjeldende ordning om at den enkelte sak behandles av tre personer, foreslås videreført i forskrift til loven.
- Kravene til informasjon til partene før og underveis i prosessen skjerpes.
- Forbrukertvistutvalget plikter å ha en nettside og å gjøre informasjon om utvalget, regelverket og avgjørelser allment tilgjengelig, derunder opplysning om partenes identitet.
- Det foreslås en hjemmel til i forskrift å fastsette en nedre verditerskel for hvilke saker som skal behandles av utvalget.
- Navnet på utvalget endres til Forbrukerklageutvalget. Gjeldende navn «Forbrukertvistutvalget» er for enkelthets skyld anvendt i proposisjonen.

2 Bakgrunn

2.1 Innledning

Dagens system for utenrettslig tvisteløsning i forbrukersaker har vokst frem i løpet av en 40 års periode. Systemet består av Forbrukertvistutvalget, opprettet i 1978, en rekke frivillige bransjenemnder, og enkelte offentlige klagenemnder.

Forbrukertvistutvalget er et viktig klageorgan for forbrukere i Norge. Forbrukertvistutvalget behandler tvister om forbrukerkjøp, tvister om håndverkertjenester som omfattes av lov om håndverkertjenester og tvister etter avtaler som omfattes av angrerettloven. Vedtakene er bindende for partene, og de får virkning som dom dersom de ikke blir brakt inn for tingretten. Det er et viktig forbrukerpolitisk mål å legge til rette for god tilgang til effektiv og rimelig løsning av forbrukertvister. Forbrukersakene handler ofte om mindre beløp, og domstolsbehandling kan være kostbar og ressurskrevende.

Gode tvisteløsningsordninger utenfor rettsapparatet kan forebygge konflikter og stimulere til å finne løsninger på en rask og rimelig måte for forbrukeren.

2.2 NOU 2010: 11 om nemndsbehandling av forbrukertvister

Ved kongelig resolusjon av 27. november 2009 ble det satt ned et lovutvalg, heretter omtalt som NOU-utvalget, som skulle se på ulike sider ved det utenrettslige klagebehandlingstilbudet i forbrukersaker som hadde vokst frem uten en helhetlig plan. Det var ønske om å se hele det utenrettslige klagebehandlingstilbudet i sammenheng.

NOU-utvalget skulle blant annet se på hvordan ulike vare- og tjenesteområder dekkes av tvisteløsningstilbud, og på effektiviteten i saksbehandlingen.

29. november 2010 ble utredningen «Nemndsbehandling av forbrukertvister» (NOU 2010: 11) lagt frem for departementet. NOU-utvalget foreslo å endre navnet på Forbrukertvistutvalget til Forbrukerklagenemnda og foreslo enkelte endringer

for å forbedre og effektivisere tvisteløsningstilbudet. Hovedforslagene var:

- et felles regelverk for nemndenes organisering, saksforberedelse og avgjørelser
- et generelt krav om offentlig godkjenning av nemndenes vedtekter
- klagebehandlingstilbudet utvides til å dekke flere saksområder
- all saksforberedelse flyttes fra Forbrukerrådet til sekretariatet i Forbrukerklagenemnda i saker etter forbrukertvistloven
- Forbrukerrådet får oppgave som forbrukerportal inn til klagebehandlingstilbudet i nemndene og til Forbrukerklagenemnda
- Forbrukertvistloven erstattes av en ny lov som omhandler både Forbrukerklagenemnda og avtalebaserte klagenemnder.

Utredningen var på høring fra 2. februar til 2. mai 2011. I påvente av EU-regelverk om utenrettslig tvisteløsning på forbrukerområdet, ble oppfølgingen av lovforslaget i NOU 2010: 11 stilt i bero. Oppfølgingen av NOU 2010: 11 skjer nå dels i Prop. 32 L (2015–2016) om lov om klageorganer for forbrukersaker og dels i proposisjonen her om lov om Forbrukerklageutvalget.

2.3 EU-regelverk om utenrettslig tvisteløsning på forbrukerområdet

EU vedtok 21. mai 2013:

- Europaparlaments- og rådsdirektiv 2013/11/EU om alternativ tvisteløsning i forbrukersaker og om endring av forordning (EF) nr. 2006/2004 og direktiv 2009/22/EF. I proposisjonen her omtales dette som «direktivet».
- Europaparlaments- og rådsforordning (EU) nr. 524/2013 om nettbasert tvisteløsning for forbrukersaker og om endring av forordning (EF) nr. 2006/2004 og direktiv 2009/22/EF.

Bakgrunnen for rettsaktene er nærmere omtalt i Prop. 32 L (2015–2016) om lov om klageorganer i forbrukersaker, hvor kapittel 2.3 gir en utførlig gjennomgang av direktivet, forordningen og

arbeidet med innlemmelse av rettsaktene i EØS-avtalen.

Etter direktivet skal medlemsstatene sørge for at det foreligger tilbud til forbrukere om utenrettslig tvisteløsning for de fleste typer tvister mellom forbruker og næringsdrivende, se direktivet artikkel 2.

Direktivet stiller minimumskrav til tvisteløsningsorganene som skal utgjøre en del av det nasjonale tvisteløsningstilbudet, blant annet når det gjelder organets sammensetning, kompetanse, saksbehandling og informasjon. Det stilles også krav til tilgjengelighet, at tvisteløsningen skal være gratis eller til symbolsk pris for forbruker, og at klagen som hovedregel skal være behandlet innen 90 dager. Direktivet stiller videre krav om at partene skal bli kjent med opplysninger fra motparten og ha mulighet til å imøtegå dem (kontradiksjonskrav), og krav til informasjon om tvisteløsningstilbudet.

Direktivet krever at de nasjonale tvisteløsningsorganene skal behandle saker mellom næringsdrivende etablert i medlemsstaten og forbrukere bosatt i medlemsstaten eller i andre EØS-stater. Ordningen omfatter blant annet turister som kjøper en vare i et land, og som oppdager en feil ved varen når de er tilbake i hjemlandet sitt, eller forbrukere som har inngått avtale via nettet med en selger eller tjenesteyter i et annet EØS-land.

Tvisteløsningsorganer som fyller direktivets minimumskrav, kan meldes til EU-kommisjonen og blir satt på liste over europeiske tvisteløsningsorganer på forbrukerområdet. Tvisteløsningsorganene blir også oppført på nasjonale lister. De skal fjernes fra listene hvis direktivets krav ikke lenger er oppfylt.

Det er opp til medlemslandene å organisere tilbudet av utenrettslig tvisteløsning i tråd med nasjonale tradisjoner og forutsetninger. Direktivet legger likevel opp til tre typer tvisteløsningsorgan:

- organ som kun mekler mellom partene og ikke treffer avgjørelse eller avgir uttalelser,
- organ som treffer bindende avgjørelser og
- organ som kun gir rådgivende uttalelser.

Forordningen fastsetter at EU-kommisjonen skal etablere en nettbasert klageportal for behandling av forbrukerklager knyttet til netthandel over landegrensene. Dermed legges det til rette for enkel klagebehandling for forbrukerne i disse sakene. 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 vil identifisere riktig klageorgan som oppfyller kravene i direktivet i det aktuelle landet, og brukes til kommunikasjonen mellom forbruker, næringsdrivende og klageorganet gjennom hele prosessen frem til avslutning av saken. Forbruker Europa som er en del av Forbrukerrådet bistår forbrukere i forbindelse med tvister oppstått ved handel over landegrensene og vil også kunne bistå ved språkproblemer.

2.4 Prop. 32 L (2015–2016) om lov om klageorganer for forbrukersaker mv.

Departementet foreslo i Prop. 32 L (2015–2016) at EU-direktivet om alternativ tvisteløsning (2013/11/EU) gjennomføres i norsk rett, ved lov om klageorganer for forbrukersaker, og endring i en rekke spesiallover. Dermed etableres et heldekkende system for løsning av forbrukertvister, innenfor direktivets saksområde. Dersom en tvist ikke løses innenfor dette systemet, må tvisten bringes inn for domstolene. Innenfor sitt saksområde er imidlertid Forbrukertvistutvalget et alternativ til domstolene ved at det treffer rettskraftige og bindende avgjørelser, etter at en sak har vært behandlet i Forbrukerrådet.

Reglene som gjelder Forbrukertvistutvalget spesielt, fremgår av forslag til ny lov om Forbrukerklageutvalget (proposisjonen her).

Det er nær sammenheng mellom de to proposisjonene. Behandling av Forbrukerrådet som reguleres i lov om klageorganer for forbrukersaker, er en forutsetning for behandling av saker i Forbrukertvistutvalget. Det foreslås at også Forbrukertvistutvalget skal fylle kvalitetskravene i direktivet, slik at det kan meldes inn til EU-kommisjonens liste over klageorganer.

2.5 Utenrettslig klagebehandling i andre nordiske land

Det vises til punkt 4 i Prop. 32 L (2015–2016) om lov om klageorganer for forbrukersaker for omtale av utenrettslig klagebehandling i andre nordiske land.

2.6 Høringen

Barne-, likestillings- og inkluderingsdepartementet sendte 21. august 2015 høringsnotat med forslag til ny lov om Forbrukerklageutvalget på

høring med to måneders frist til følgende adressa-
ter:

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
Domstoladministrasjonen
Finanstilsynet
Forbrukerombudet
Husleietvistutvalget i Hordaland
Husleietvistutvalget i Oslo/Akershus
Husleietvistutvalget i Sør- og Nord-Trøndelag
Post- og teletilsynet (Endret navn til Nasjonal
kommunikasjonsmyndighet Nkom)
Sekretariatet for Markedsrådet og Forbruker-
tvistutvalget
Stortingets ombudsmann for forvaltningen

Advokatforeningen
Begravelsesbyråenes Forening
Boligprodusentenes forening
Boligtvistnemnda
Brukerklagenemnda for elektronisk kommunika-
sjon
Byggmesterforbundet
Canal Digital kabel TV
Eiendomsmeglerforetakenes Forening – EFF
El-klagenemnda
Energi Norge
Entreprenørforeningen Bygg og Anlegg
Finans Norge
Finansieringsselskapenes forening
Finansklagenemnda
Forbruker Europa
Forbrukerrådet
Hovedorganisasjonen Virke
Huseiernes Landsforbund
Håndverkerklagenemnda
IKT Norge
Initiativ for etisk handel
Inkassoklagenemnda
Juridisk rådgivning for kvinner
Juristforbundet – Dommerforeningen

Juss-Buss – Jusstudentenes rettsinformasjon
Jussformidlingen i Bergen
Jusshjelpa i Nord-Norge
Klagenemnda for bilutleiesaker
Klagenemnda for gravferdstjenester
Klagenemnda for vask og rens
Kongelig Norsk Automobilforbund
Maler- og byggtapetsermestrenes Landsforbund
NELFO
NITO Takst
Norges Automobil-Forbund
Norges Bilbransjeforbund
Norges Bilutleieforbund
Norges Byggmesterforbund
Norges Eiendomsmeglerforbund
Norges Fotografforbund
Norges Takseringsforbund
Norges Taxiforbund
Norpark
Norsk Byggvurdering og Takstinstitutt AS
Norsk Reiselivsforum
Norsk Rørleggerbedrifters Landsforening
Norske Anleggsgartnere
Norske Inkassobyråers Forening
Norwegian Air Shuttle ASA
Næringslivets Hovedorganisasjon
Parkeringsklagenemnda
Reisegarantifondet
Reklamasjonsnemnda for eiendomsmeglings-
tjenester
Reklamasjonsnemnda for takstmenn
Reklamasjonsnemnda for fotografarbeider
Samarbeidsutvalget for forlikråd og namsmenn
SAS Norge
Tele2 Norge AS
Telenor AS
Telia Sonera Norge AS
Transportklagenemnda
Ventilasjons- og blikkenslagerbedriftenes Lands-
forbund
Verdipapirfondenes forening
Widerøes Flyveselskap AS

Departementet mottok synspunkter fra:

Advokatforeningen
Domstoladministrasjonen
Finans Norge
Forbrukerombudet
Forbrukerrådet
Forbrukertvistutvalget
Husleietvistutvalget (fellesuttalelse fra Husleie-
tvistutvalget i Oslo og Akershus, Husleietvist-
utvalget i Hordaland og Husleietvistutvalget i
Sør- og Nord-Trøndelag)

Jussformidlingen i Bergen
Justis- og beredskapsdepartementet
Kongelig Norsk Automobilklubb
Landbruks- og matdepartementet
NAF- Norges Automobil-Forbund
Næringslivets Hovedorganisasjon
Samferdselsdepartementet
UiT – Norges arktiske universitet

Følgende har svart at de ikke har merknader:

Finansdepartementet
Helse- og omsorgsdepartementet
Kunnskapsdepartementet
Olje- og energidepartementet
Utenriksdepartementet

I tillegg har følgende instanser avgitt uttalelse:

Foreningen mot urimelig forretningspraksis
Norsk Kvinne- og familieforbund
Norsk Presseforbund, Norsk Redaktørforening og
Norsk Journalistlag (fellesuttalelse)

3 Forbrukerrådet og Forbrukertvistutvalget

3.1 Forbrukerrådet

Forbrukerrådet er et statlig forvaltningsorgan med særskilte fullmakter. Forbrukerrådet har eget styre og egne vedtekter, fastsatt ved kgl. res. 5. april 2002. I henhold til vedtektene skal Forbrukerrådet «...arbeide for økt forbrukerinnflytelse i samfunnet, bidra til en forbrukervennlig utvikling, og fremme tiltak som kan bedre forbrukernes stilling.» Styret oppnevnes av Barne- og likestillingsdepartementet for fire år av gangen. Forbrukerrådets styre består av en leder, en nestleder og fem medlemmer. Styret har det overordnede ansvaret for den forbrukerpolitiske og administrative ledelse av Forbrukerrådet.

Forbrukerrådet er en faglig selvstendig interesseorganisasjon og er uavhengig av kommersielle interesser og andre organisasjoner. Forbrukerrådet er også tillagt forvaltningsoppgaver, som mekling mellom forbrukere og næringsdrivende i tvistesaker, og saksforberedelse for Forbrukertvistutvalget. Forbrukerrådet mekler også i tvister mellom private parter, dersom tvisten hører under Forbrukertvistutvalgets saksområde.

Etter lov om klageorganer for forbrukersaker skal alle saker som ikke hører inn under annet klageorgan som er innmeldt til EU-kommisjonen, mekles av Forbrukerrådet. Det samme gjelder saker som er omfattet av annet innmeldt klageorgans saksområde, men som klageorganet ikke behandler, fordi den næringsdrivende ikke er tilsluttet klageorganet. Se loven § 23 første ledd bokstav b og c.

Forbrukerrådet finansieres over statsbudsjettet. For 2016 er bevilgningen ca. 155,5 mill. kroner.

Forbrukerrådet har 10 regionkontorer og ett hovedkontor i Oslo. Regionkontorene har som oppgave å besvare spørsmål fra forbrukere, mekle i tvister som er oppstått mellom forbrukere og næringsdrivende, og fungere som en saksforberedende instans for Forbrukertvistutvalget. Per 1. januar 2016 hadde Forbrukerrådet ca. 123 årsverk. Av disse var 75 årsverk fordelt på 10 regionkontorer og ca. 48 årsverk på hovedkontoret i Oslo. Barne- og likestillingsdepartementet ønsker

å ha færre, men mer robuste regionkontorer. Departementet ba i januar 2016 om at Forbrukerrådet starter arbeidet med å redusere antallet regionkontorer til tre. De tre regionkontorene skal ligge i Stavanger, Skien og Tromsø.

Forbrukerrådet mottok i 2015 om lag 80 000 henvendelser på telefon, Facebook, ved besøk eller e-post.¹ Det ble registrert 8 388 skriftlige klagesaker innenfor Forbrukertvistutvalgets saksområde, 165 klagesaker utenfor utvalgets saksområde og 764 rådgivningssaker. Omtrent en fjerdedel av sakene klages inn til Forbrukertvistutvalget etter mekling i Forbrukerrådet.

3.2 Forbrukertvistutvalget

Forbrukertvistutvalget er et uavhengig, statlig forvaltningsorgan administrativt underlagt Barne- og likestillingsdepartementet. Forbrukertvistutvalget behandler tvister i forbrukerkjøp, tvister etter lov om håndverkertjenester og tvister om avtaler etter angrerettloven, der Forbrukerrådets mekling ikke har ført frem, jf. forbrukertvistloven § 1 første ledd. Tvisten kan være mellom næringsdrivende og forbrukere eller mellom private parter. Vedtakene er bindende for partene og får virkning som en dom med mindre saken bringes inn for tingretten.

Forbrukertvistutvalgets virksomhet er regulert ved lov 28. april 1978 nr. 18 om behandling av forbrukertvister (forbrukertvistloven) og forskrift 22. desember 1978 nr. 4 om Markedsrådets og Forbrukerrådets behandling av forbrukertvister mv. Forvaltningsloven gjelder med de unntak som følger av forbrukertvistloven.

Forbrukertvistutvalget består av en leder, fire nestledere og tolv ordinære medlemmer som alle oppnevnes av departementet for fire år av gangen.

Forbrukertvistutvalget har felles sekretariat med Markedsrådet som i det vesentlige er klageorgan for saker etter markedsføringsloven. Sekretariatet hadde i 2015 ti ansatte, hvorav åtte er juris-

¹ Forbrukerrådets hjemmeside www.forbrukerradet.no

ter og to er sekretærer. For 2016 er budsjettet på om lag 10,5 mill. kroner.

Forbrukertvistutvalget mottok 1 811 saker i 2015 og det ble fattet vedtak i 1 431 saker. 219

saker ble henlagt, slik at totalt 1 650 saker ble avgjort. Av disse gjaldt 663 saker bil, hvorav 20 gjaldt ny bil og 236 saker gjaldt håndverkertjenester.

4 Lov om Forbrukerklageutvalget

4.1 Forbrukertvistutvalgets virkeområde

4.1.1 Gjeldende rett mv.

Forbrukertvistutvalget behandler tvister i forbrukerkjøp og tvister om ytelser som selgeren eller andre har påtatt seg overfor en kjøper i tilknytning til kjøpet, for eksempel en serviceavtale i tilknytning til kjøp av PC, tvister om avtaler som faller inn under angrerettloven av 20. juni 2014 nr. 27 og tvister om tjenester som reguleres av håndverkertjenesteloven av 16. juni 1989 nr. 63. Dette følger av forbrukertvistloven § 1 første ledd. Forbrukerkjøp er i forbrukertvistloven § 1 tredje ledd definert som kjøp av ting til forbruker, dvs. uten krav om at selgeren skal opptre i næringsvirksomhet. Forbruker defineres som fysisk person som ikke hovedsakelig handler som ledd i næringsvirksomhet. «Ting» forstås som løsøre. Loven gjelder derfor ikke kjøp av fast eiendom og heller ikke avtaler om elektrisk energi som nevnt i forbrukerkjøpsloven § 61 a første ledd bokstav a til c, jf. forbrukertvistloven § 1 fjerde ledd. De fleste tvister knyttet til tjenesteområdet faller utenfor Forbrukertvistutvalgets saksområde.

Forbrukertvistloven § 1 annet ledd fastslår at Forbrukertvistutvalget ikke bistår med inndrivelse av krav motparten har erkjent, det vil si inkassosaker. Begrensningen i virkeområde gjelder enten kreditor er næringsdrivende eller forbruker.

Den som klager en sak inn for Forbrukertvistutvalget, må ha et reelt behov for å få saken avgjort, jf. tvisteloven § 1-3 som får tilsvarende anvendelse etter forbrukertvistloven § 1 femte ledd.

Det stilles ingen krav til tvistegjenstandens verdi eller størrelsen på kravet som vilkår for behandling i Forbrukertvistutvalget, verken minimums- eller maksimumsverdi.

4.1.2 Direktivet

Direktivet omhandler prosedyrer for løsning av tvister om avtaleforpliktelser utenfor rettsappara-

tet (artikkel 2 nr. 1). Anvendelsesområdet begrenses til tvister som følger av salgssavtaler eller tjenesteavtaler mellom en næringsdrivende etablert i EØS-området, og en forbruker som er bosatt i EØS-området. Virkeområdet dekker både nasjonale og tverrnasjonale tvister. Tverrnasjonal tvist er i artikkel 4 nr. 1 bokstav f definert som en avtaltvist som oppstår i forbindelse med en salg- eller tjenesteavtale der forbrukeren på tidspunktet for bestillingen av varene eller tjenestene er bosatt i en annen medlemsstat enn der den næringsdrivende er etablert. I henhold til nr. 2 er den næringsdrivende etablert der denne har sitt forretningssted, dersom den næringsdrivende er en fysisk person. Dersom den næringsdrivende er et selskap eller en annen juridisk person eller en sammenslutning av fysiske eller juridiske personer, anses vedkommende etablert der denne har sitt hovedkontor, sin hovedadministrasjon eller sitt forretningssted, herunder en filial, et agentur eller en annen virksomhet.

Salgssavtaler er definert i artikkel 4 nr. 1 bokstav c 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». «Varer» er ikke nærmere definert. I forbrukerrettighetsdirektivet (Europaparlaments- og rådsdirektiv 2011/83/EU av 25. oktober 2011 om forbrukerrettigheter) artikkel 2 nr. 3 er varer definert som enhver løsøre-gjenstand. Vann, gass og elektrisitet skal også anses som varer, når de tilbys for salg i et begrenset volum eller en fast satt mengde. Departementet antar at «varer» også etter direktivet om alternativ tvisteløsning skal forstås som løsøre. Dermed faller kjøp og salg av fast eiendom utenfor virkeområdet.

Direktivet regulerer videre utenrettslige klageorganer som enten «foreslår eller pålegger en løsning eller bringer partene sammen med sikte på å oppnå en minnelig løsning», jf. artikkel 2 nr. 1.

Artikkel 2 nr. 2 presiserer at direktivet ikke får anvendelse i enkelte situasjoner. Dette gjelder blant annet ikke-økonomiske tjenester av allmenn

interesse, helsetjenester som ytes av helsepersonell og offentlige tilbydere av videregående eller høyere utdanning, jf. bokstavene c, h og i.

Det fremgår også at direktivet ikke får anvendelse i tvister mellom næringsdrivende, jf. artikkel 2 nr. 2 bokstav d.

Klageorganet kan fastsette at klagens verdi skal ligge under eller over en fastsatt beløpsgrense, jf. artikkel 5 nr. 4 bokstav d. Etter fortalen punkt 25 skal medlemsstater ta hensyn til at en tvists reelle verdi kan variere mellom medlemsstatene. En uforholdsmessig høy grense i en medlemsstat kan svekke tilgangen til alternativ tvisteløsningsprosedyrer for forbrukere fra andre medlemsstater.

Direktivet krever at beløpsgrenser for å behandle en sak er forhåndsfastsatt, dvs. eventuell beløpsgrense må være satt før en tvist oppstår for at den skal kunne gjøres gjeldende av klageorganet.

4.1.3 Forslag i NOU 2010: 11 Nemndsbehandling av forbrukertvister

NOU-utvalget reiste spørsmålet om det er behov for å utvide Forbrukerklagenemndas saksområde utover de sakene som omfattes av gjeldende forbrukertvistlov § 1, dvs. forbrukerkjøp, håndverkertjenester og avtaler som omfattes av angrerettloven.

NOU-utvalget foreslo å utvide Forbrukerklagenemndas virkeområde med tvister knyttet til avtaler om avhending av fast eiendom etter avhendingslova og oppføring av ny bolig etter bustadoppføringslova. NOU-utvalget bemerket at det skal særlige hensyn til for å begrunne opprettelse av et utenrettslig tvisteløsningstilbud i tillegg til forliksrådene på et bestemt saksområde, fordi slik tvisteløsning er ressurskrevende. Slike hensyn, mente utvalget, foreligger i saker om kjøp og salg av fast eiendom. I de fleste tilfellene vil det være en forbruker både på kjøper- og selgersiden. Det foreligger derfor ingen bransje- eller interesseorganisasjoner som kan påta seg å drive en slik avtalebasert nemnd. I dag er det kun Forbrukertvistutvalget, i tillegg til Husleietvistutvalget, som har erfaring med denne typen tvister mellom forbrukere. For kjøp og salg av bolig vil det være mulig å spare betydelige midler på å finne en løsning i Forbrukerklagenemnda, fremfor å bruke domstolene. NOU-utvalget mente derfor at Forbrukerklagenemnda bør behandle tvister om kjøp og salg av fast eiendom. Det samme gjelder tvister om oppføring av ny bolig. Slike tvister har mange likhetstrekk med tvister om kjøp og salg av fast

eiendom. Tvister knyttet til avtaler om oppføring av bolig bør dessuten behandles sammen med tvister om håndverkertjenester som hører inn under Forbrukertvistutvalgets saksområde, for å få en samlet behandling av spørsmål knyttet til denne type virksomhet. Utvalget foreslo derfor at Forbrukerklagenemnda også behandler tvister etter bustadoppføringslova, som en naturlig forlengelse av behandling av håndverkertjenester.

Utvalget viste til at mange sakstyper ikke er egnet for skriftlig behandling, slik det gjøres i Forbrukertvistutvalget. NOU-utvalget viste til at markedet kan være i sterk og hurtig endring og foreslo at departementet gis hjemmel til, ved særlig behov, å regulere saksområdet til Forbrukerklagenemnda i forskrift.

NOU-utvalget foreslo å opprettholde ordningen med at Forbrukerklagenemnda behandler saker mellom forbrukere (private parter), og ikke bare mellom forbruker og næringsdrivende. Utvalget påpekte at det åpenbart finnes et behov for tvisteløsning mellom private parter. Slike tvister krever ofte noen grad av fagkunnskap, og partene trenger i mange tilfeller råd og veiledning underveis i saksforberedelsen. Dette er forhold som oppfylles godt gjennom behandlingen i Forbrukertvistutvalget. Dersom Forbrukerklagenemnda ikke skal behandle saker mellom private parter, vil mange av disse forbli uløste.

Det ble også foreslått at Forbrukerklagenemnda ikke skal behandle klager fra en næringsdrivende som gjelder pengekrav der kravet er uimotsagt av forbrukeren.

NOU-utvalget diskuterte spørsmålet om det burde innføres en maksimums- og/eller minimumsgrense for tvistegjenstandens verdi ved behandling av forbrukertvister. Utvalget påpekte at enkelte gjenstander har en så lav verdi at det ikke kan forsvares at samfunnet bruker ressurser på å behandle dem. På den annen side finnes tvistegjenstander med så høy verdi at det vil kunne være naturlig å henvise disse klagenene til domstolene. Utvalget foreslo likevel ikke å fastsette noen grense for tvistegjenstandens verdi, se utredningen punkt 8.3.8.

4.1.4 Lov om klageorganer for forbrukersaker

Det fremgår av lov om klageorganer for forbrukersaker § 6 at klageorganet skal ha et klart definert saksområde. Klageorganet kan selv fastsette at det bare skal behandle tvister som overstiger en viss sum. Organet kan også sette en øvre grense for tvistesummen. Det fremgår videre at klageorganet ikke skal 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. Forbrukeren må ha et reelt behov for å få avgjort kravet mot den næringsdrivende. Klageorganet kan gi næringsdrivende klageadgang på tilsvarende vilkår, jf. siste ledd.

Loven § 23 har en særbestemmelse for Forbrukerrådet. Det fastslås at både forbruker og næringsdrivende kan bringe en sak inn til Forbrukerrådet for mekling. Saksområdet er de sakene som kan behandles av Forbrukertvistutvalget, samt øvrige saker som ikke omfattes av annet innmeldt klageorgans saksområde. Innmeldt klageorgan er klageorgan som fyller direktivets kvalitetskrav, og derfor er innmeldt til og oppført på EU-kommisjonens oversikt over slike organer. Dersom den næringsdrivende ikke er tilsluttet det innmeldte klageorganet, skal Forbrukerrådet likevel behandle tvisten, jf. § 23 første ledd bokstav c.

4.1.5 Forslag i høringsnotatet

Departementet foreslo å videreføre Forbrukertvistutvalgets saksområde, jf. gjeldende lov § 1, i ny lov om Forbrukerklageutvalget. Departementet foreslo at også ytelser som henger sammen med avtaler om kjøp, skal omfattes, slik ordningen er i dag. Departementet sluttet seg ikke til NOU-utvalgets forslag om at Forbrukertvistutvalget skal behandle saker om avhending og oppføring av fast eiendom.

Departementet foreslo at Forbrukertvistutvalget kan behandle prinsipielle saker som er meklet av Forbrukerrådet, men som faller utenfor Forbrukertvistutvalgets ordinære saksområde. Departementet viste til at i Prop.1 S (2014–2015) ble det foreslått å bevilge midler til at saker av prinsipiell karakter som faller utenfor Forbrukertvistutvalgets ordinære saksområde, skal kunne bringes inn for utvalget for bindende avgjørelse. Dette er saker som faller utenfor saksområdet til andre klageorganer (som er meldt inn til EU-kommisjonen), og som har vært meklet i Forbrukerrådet. For å håndtere prinsipielle saker ble det foreslått å styrke Forbrukertvistutvalget. Departementet foreslo at saken for å anses prinsipiell som et utgangspunkt må reise spørsmål av betydning ut over den aktuelle saken, eller at det av andre grunner er særlig viktig å få klagen avgjort. Departementet antok at en sak er prinsipiell dersom den reiser vanskelige juridiske problemstillinger som ikke er avklart i regelverk, forvaltnings- eller rettspraksis. Om saken har stor eller

liten økonomisk betydning for klageren, vil ikke være relevant.

Departementet foreslo at det skal være Forbrukerrådet som vurderer hvorvidt en sak som er meklet skal anses prinsipiell og derfor kan bringes inn for Forbrukertvistutvalget for bindende avgjørelse. Dersom en av partene ønsker det, bringes saken inn for Forbrukertvistutvalget via Forbrukerrådet.

Departementet foreslo at de viktigste kriteriene for når en sak skal anses prinsipiell nedfelles i loven. Eventuelle nærmere kriterier kan fastsettes i forskrift.

Departementet foreslo at Forbrukertvistutvalget skal behandle tvister der både kjøper og selger er forbruker, dvs. at ingen av dem handler i næringsvirksomhet. For ordens skyld foreslo departementet å lovfeste at Forbrukertvistutvalget ikke behandler tvister mellom næringsdrivende.

Departementet var ikke enig i NOU-utvalgets forslag om adgang til å regulere Forbrukertvistutvalgets virkeområde i forskrift. Departementet foreslo derimot at virkeområdet fremgår av loven, men at det gis hjemmel til i forskrift å fastsette nedre og øvre beløpsgrense for kravets verdi som vilkår for behandling av Forbrukertvistutvalget. Departementet ba særlig om høringsinstansenes synspunkt på om forskriftshjemmelen også bør omfatte en øvre terskelverdi.

Forbrukertvistloven § 1 annet ledd har følgende begrensning i saker som for øvrig faller inn under Forbrukertvistutvalgets saksområde: «Forbrukertvistutvalget bistår ikke med inndrivelse av krav motparten har erkjent». Departementet foreslo at bestemmelsen videreføres.

Departementet foreslo også at den som ønsker en sak behandlet av Forbrukertvistutvalget må ha et reelt behov for å få saken avgjort. Hvorvidt det foreligger reelt behov, avgjøres ut fra en samlet vurdering av kravets aktualitet og partenes tilknytning til det, jf. tvisteloven § 1-3 annet ledd.

Departementet foreslo å videreføre gjeldende unntak for avtaler om elektrisk energi som nevnt i forbrukerkjøpsloven § 61 a om nemndsbehandling av visse tvister. Departementet foreslo at dersom forbrukerkjøpsloven § 61 a oppheves, bør unntaket i lov om Forbrukerklageutvalget erstattes med et generelt unntak for avtaler om elektrisk energi.

Det følger av direktivet at det utenrettslige tvisteløsningssystemet skal dekke både innenlandske og tverrnasjonale klager. Tverrnasjonale saker foreligger når den næringsdrivende er eta-

blert i ett medlemsland, og forbrukeren bosatt i et annet. Departementet foreslo å nedfelle dette i bestemmelsen om virkeområde.

Lov om Forbrukertvistutvalget regulerer privatrettslige forhold og gjelder derfor også dersom en av partene er bosatt/etablert på Svalbard eller Jan Mayen, jf. henholdsvis svalbardloven § 2 og lov om Jan Mayen § 2. Departementet foreslo imidlertid at dette ikke nedfelles i lov om Forbrukerklageutvalget, fordi dette fremgår av nevnte lover.

4.1.6 Høringsinstansenes syn

4.1.6.1 Generelt

Forbrukerombudet mener at alle forbrukertvister i utgangspunktet bør behandles av Forbrukertvistutvalget, så fremt det ikke finnes en avtalebasert nemnd på det aktuelle området.

Også andre høringsinstanser mener tvister på deres område bør legges inn under Forbrukertvistutvalget, inntil eventuell nemnd er opprettet. *Justis- og beredskapsdepartementet* støtter forslaget om å videreføre unntaket for avtaler om kjøp av elektrisk energi.

I høringsnotatet ble det foreslått at utvalget skal behandle klager mellom næringsdrivende etablert i Norge og forbrukere bosatt i Norge eller i øvrige EØS-stater, jf. lovutkastet § 1 tredje ledd. *Forbrukertvistutvalget* viser til at Forbrukertvistutvalget per i dag kan behandle tvister mellom en klager som er bosatt i Norge og en næringsdrivende etablert i utlandet, forutsatt at saksforholdet har «tilstrekkelig tilknytning til Norge», jf. tvisteloven § 4-3 (1). Et eksempel er hvis kjøpet er inngått via Internett. Forbrukertvistutvalget ser ingen grunn til at denne rettstilstanden endres. *Norges Automobilforbund* har tilsvarende synspunkter.

4.1.6.2 Særlig om fast eiendom

En rekke høringsinstanser har uttalt seg til NOU-utvalgets forslag om å utvide Forbrukertvistutvalgets saklige virkeområde til å omfatte fast eiendom. Mange mener at det også på dette området bør innføres et lavterskeltilbud som gjør at forbrukeren kan få en rask og rimelig avgjørelse. *Forbrukertvistutvalget* slutter seg til NOU-utvalgets forslag om å utvide utvalgets saksfelt med områdene avhending av fast eiendom etter avhendingslova og oppføring av ny bolig etter bustadsoppføringslova. Forbrukertvistutvalget antar imidlertid at saksområdene vil ha bevismessige utfordrin-

ger, slik at mange av sakene ikke egner seg for skriftlig saksbehandling. Det må derfor forventes at en del av sakene må avvises som bevisuegnet. Også andre instanser peker på at sakene ofte ikke egner seg for skriftlig saksbehandling og viser til at kompliserte saksforhold og store tvistesummer mv. taler for domstolsbehandling. Også *Domstoladministrasjonen* foreslår at kjøp og salg av fast eiendom blir en del av utvalgets ansvarsområde. Instansen er uenig i at Forbrukertvistutvalget ikke skal behandle saker om kjøp og salg av fast eiendom, når det skal behandle saker etter lov om håndverkertjenester. Domstoladministrasjonen bemerker at et slikt alternativ vil kunne avlaste de alminnelige domstolene i noen grad, særlig i de tilfellene der tvistesummen er forholdsvis lav. Dette er sakstyper hvor partene ofte kommer frem til en ordning i minnelighet under domstolsbehandlingen. Høringsinstansen skriver at departementets hovedbegrunnelse for å unnta sakene er bevisspørsmål som ikke kan avklares ved skriftlig behandling. Domstoladministrasjonen påpeker at mange av de samme bevisspørsmål også vil oppstå ved behandling av saker etter lov om håndverkertjenester. Konsekvensen av departementets opplegg vil derfor lett kunne bli at begge sakstyper blir behandlet av domstolene, men at veien frem til domstolsbehandling blir forskjellig.

Advokatforeningen foreslår at man setter en beløpsgrense på for eksempel kr 200 000 for hvilke boligtvister som kan forelegges utvalget.

Forbrukerrådet viser til at langt de fleste salg som omfattes av avhendingslova skjer med eierskifteforsikring, og at tvister derfor vil ha mulighet for nemndsbehandling i Finansklagenemnda Eierskifte. Hensynet til lik behandling av like tvister kan tilsi at der hvor det ikke foreligger eierskifteforsikring, bør tvisten likevel kunne behandles av et utenrettslig tvistetilbud.

4.1.6.3 Særlig om prinsipielle saker

Departementet foreslo i høringsnotatet at Forbrukertvistutvalget i visse tilfeller skulle behandle prinsipielle saker som var meklet av Forbrukerrådet, jf. punkt 4.1.5.

Når er en sak prinsipiell

Forbrukerrådet deler departementets syn om at en prinsipiell sak som utgangspunkt må reise rettslige spørsmål av betydning ut over den aktuelle saken, eller at det av andre grunner er særlig viktig å få klagen avgjort. Forbrukerrådet bemerker at hensynet til forutberegnelighet tilsier at det er

hensiktsmessig å klargjøre så langt som mulig hva som ligger i «andre grunner». Forbrukerrådet viser til at departementet trekker frem uavklarte spørsmål i regelverk, forvaltnings- og rettspraksis som eksempler, og at sakens økonomiske betydning for klager ikke har betydning. Forbrukerrådet har skissert noen mulige spørsmål som kan gi grunnlag for en prinsipiell sak. Det siteres fra høringsuttalelsen:

«Alminnelig kontraktsrett vil bli viktig, og generelt kan vi se for oss prinsipielle saker knyttet til forståelsen av avtalerettslige prinsipper for et særskilt område. Et grunnleggende spørsmål er hvilken utførelse og kvalitet som kan forventes på tjenesten, særlig på områder der det ikke stilles særskilte krav til den som utfører tjenesten eller det finnes bransjenormer som kan gi en viss veiledning. På områder der det inngås skriftlige avtaler mellom partene, kan spørsmålet om hva som er et urimelige avtalevilkår være aktuelt. Et annet sentralt avtalerettslig prinsipp som kan gi opphav til prinsipielle saker er prekontraktuell opplysningsplikt. I andre saker kan det være tale om erstatningskrav fra klager, og i tråd med forbrukervernlovgivningen for øvrig, kan det på enkelte områder bli aktuelt å vurdere spørsmålet om ansvarsgrunnlag som et prinsipielt spørsmål. I forbrukervernlovgivningen er det på mange områder innført kontrollansvar, og det er foreløpig uavklart i rettspraksis om det kan anvendes utenfor de lovregulerte tilfellene på enkelte områder som omfattes av Forbrukerrådets meklingsstilbud. Prinsipielle spørsmål vil også kunne oppstå i de konkrete tilfellene hvor det kan være aktuelt å anvende prinsipper i håndverkertjenesteloven analogisk.»

Forbrukerrådet slutter seg til departementets forslag om å lovfeste de viktigste kriteriene for hva som er å anse som en prinsipiell sak. Når det gjelder forslaget om en lovhjemmel for å fastsette nærmere kriterier for hva som anses som prinsipielle saker i forskrift er Forbrukerrådet positiv til det, og bemerker at

«...spørsmålene som vil kunne anses som prinsipielle er varierte og komplekse. Etter Forbrukerrådets syn er det vanskelig å oppstille kriterier utover lovtekstens vurderingskriterier på nåværende tidspunkt. Fastsettelse av kriterier vil muligens bli enklere når det foreligger praksis fra Forbrukerklageutvalget... »

Forbrukerombudet peker på at forslaget om at Forbrukertvistutvalget kan behandle saker av prinsipiell karakter vil kunne by på utfordringer, ettersom Forbrukertvistutvalget da skal behandle en enkeltstående sak på et saksområde som utvalget nødvendigvis ikke har særskilt erfaring med.

Hvem avgjør om en sak er prinsipiell mv.

Når det gjelder spørsmålet om hvem som skal ha kompetanse til å avgjøre om en sak er prinsipiell, slutter *Forbrukerrådet* seg til forslaget om at kompetansen skal legges til Forbrukerrådet. *Justis- og beredskapsdepartementet* viser til at det i lov om klageorganer for forbrukersaker er foreslått at Forbrukerrådet med endelig virkning skal avgjøre om en sak anses prinsipiell, og derved om Forbrukerklageutvalget skal behandle den. Justis- og beredskapsdepartementet reiser spørsmålet om det er mer hensiktsmessig at Forbrukerklageutvalget avgjør om en sak er prinsipiell. Justisdepartementet viser til at det fremgår av høringsnotatet at Forbrukerrådet ikke lenger skal forberede saker for Forbrukerklageutvalget, verken ved å oversende sitt syn på saken eller gi et sammendrag. Vurderingen av om saken er prinsipiell synes derfor å høre bedre inn under Forbrukerklageutvalgets egen saksforberedelse.

Samferdselsdepartementet antar at det ikke er tilsiktet at prinsipielle saker innenfor virkeområdet til andre innmeldte bransjenemnder, som for eksempel Brukerklagenemnda for elektronisk kommunikasjon og Transportklagenemnda, skal behandles av Forbrukerklageutvalget, og mener at dette bør presiseres i ordlyden. *Forbrukertvistutvalget* antar at Forbrukertvistutvalget av eget tiltak skal kunne overprøve Forbrukerrådets beslutning om at en sak er prinsipiell, og ber om at det blir tydeliggjort i lovforslaget. Det er da viktig å sikre nødvendig kompetanse i saksbehandlingen, f.eks. gjennom innhenting av uttalelse fra sakkynndige og/eller fagspesialister på det aktuelle området.

Justis- og beredskapsdepartementet reiser videre spørsmålet om forbrukeren får et rettskrav på å få behandlet saker av prinsipiell karakter, eller om det er ment å gi Forbrukerklageutvalget en skjønnsmessig adgang til å velge å behandle prinsipielle saker som faller utenfor første ledd. Dette bør klargjøres.

4.1.6.4 Verdigranser

Forbrukerombudet og *Forening mot urimelig forretningspraksis* slutter seg til departementets for-

slag om at forskriftshjemmel for å fastsette verditerskler for hvilke krav som tas til klagebehandling, også kan omfatte en øvre verditerskel. De bemerker at grensen bør settes relativt høyt for å sikre at det alt vesentlige av klagesaker kan behandles. *Forbrukertvistutvalget og Husleietvistutvalget*, derimot, ser ikke behov for å sette en øvre terskelverdi. Partenes rettssikkerhet anses ivaretatt ved adgangen til å bringe saken inn for domstolene. Flere instanser har uttalt seg om forslaget om forskriftshjemmel til å sette en nedre verditerskel for å behandle saker. *Næringslivets Hovedorganisasjon* mener spørsmål om en nedre terskel for tvistegjenstandens verdi bør utredes nærmere. Næringslivets Hovedorganisasjon stiller spørsmålsteget ved om det er samfunnsøkonomisk forsvarlig at slike klager skal kunne sette i gang en (nemnds)behandling hvor ressursene som går med til behandlingen langt overstiger tvistegjenstandens verdi. Forening mot urimelig forretningspraksis er ikke tilhenger av en hjemmel til å fastsette nedre grense for tvistesummen. Foreningen understreker at et av formålene med Forbrukertvistutvalget er at også små krav skal gis mulighet til å få en rettskraftig avgjørelse på en effektiv, smidig og økonomisk lønnsom måte. *Forbrukerrådet* ser i utgangspunktet ikke behov for lovhjemmel, verken for en nedre eller øvre terskel. Rådet underbygger sitt standpunkt slik:

«En gjennomgang fra 2013 for saker som behandles i Forbrukerrådet viser at i underkant av 10 % av sakene har en tvistesum på under kr 1 000. Omtrent 10 % av sakene har en tvistesum over kr 100 000. Rundt 80 % av sakene har således en tvistesum mellom kr 1 000 og kr 100 000. Av saker med tvistesum mellom kr 500 000 og kr 1 000 000 behandlet Forbrukerrådet 18 saker, og ni saker hadde en tvistesum på mer enn kr 1 000 000.»

Dersom departementet innfører en regel om terskelverdier, har Forbrukerrådet følgende kommentarer for beregning av verdien:

«Lovutkastet fastsetter ikke hvordan verdigrensene skal fastsettes. Det fremgår av direktivet at terskelverdier skal knyttes til tvistegjenstandens verdi, jf ADR-direktivets artikkel 5 (4) d). I noen sammenhenger vil tvistegjenstandens verdi være sammenfallende med kravets størrelse (påstanden går ut på et pengebeløp), andre ganger ikke. I den danske lov om alternativ tvisteløsning i forbindelse med forbruker-

klager er øvre og nedre terskelverdier knyttet til «prisen for varen eller tjenesteydelsen...», jf § 16, stk. 2, 3).»

En tilknytningsmekanisme lik den danske fremstår etter Forbrukerrådets syn som en retts teknisk fornuftig løsning.

Forbrukerrådet mener at en nedre terskelverdi må ha en sikkerhetsventil ved at enkelte saker med lav tvistegjenstandsverdi må kunne behandles i Forbrukertvistutvalget. Uten en sikkerhetsventil er Forbrukerrådet skeptisk til en nedre terskelverdi. Dersom prinsipielle saker unntas fra den nedre terskelverdien, ivaretas hensynet til forbruker.

4.1.7 Departementets vurderinger

4.1.7.1 Generelt

Departementet opprettholder forslaget om at Forbrukertvistutvalget skal behandle saker som omfattes av gjeldende lov. Dette er tvister om kjøp av ting til forbruker, tvister om håndverkertjenester og tvister om avtaler som omfattes av angrerettloven. I tillegg til tvister om kjøp av ting til forbruker, behandler Forbrukertvistutvalget ytelser som selgeren eller andre har påtatt seg overfor kjøperen i tilknytning til kjøpet. Har forbrukeren for eksempel kjøpt en PC og fått en serviceavtale på kjøpet, omfattes tvist om serviceavtalen av Forbrukertvistutvalgets saksområde. Departementet foreslår at definisjon av forbruker i gjeldende lov videreføres i ny lov. Når det gjelder forslaget om å utvide virkeområdet til å omfatte prinsipielle saker, vises det til punkt 4.1.7.4.

Departementet opprettholder forslaget om at Forbrukertvistutvalget også skal behandle klager mellom to forbrukere, ikke bare mellom forbruker og næringsdrivende. Dette vil i praksis være saker om kjøp av ting til forbruker, jf. lovforslaget § 1, når ingen av partene opptrer i næringsvirksomhet. I praksis behandler Forbrukertvistutvalget mange saker om kjøp av bruktbil mellom private parter. Når det gjelder klager etter håndverkertjenesteloven eller angrerettloven, følger det av disse lovene at den ene parten må være næringsdrivende for at loven skal komme til anvendelse. Når det gjelder prinsipielle saker, jf. punkt 4.1.7.4, foreslås det imidlertid at disse skal være mellom en forbruker og en næringsdrivende.

Departementet opprettholder forslaget om at den som bringer saken inn for utvalget, må ha et reelt behov for å få kravet avgjort, og at utvalget

ikke skal behandle klager som gjelder krav motparten har erkjent. Dette er også i overensstemmelse med gjeldende rett.

Se forslag til lov om Forbrukerklageutvalget § 1 første og annet ledd, fjerde ledd bokstav b og § 5 annet ledd bokstav d.

4.1.7.2 *Tverrnasjonale saker*

Etter forbrukertvistloven § 8 første ledd annet punktum behandler Forbrukertvistutvalget ikke saker der motparten ikke kan saksøkes for norske domstoler. Dersom innklagede kan saksøkes for norske domstoler behandler Forbrukertvistutvalget saken uavhengig av om innklagede er en næringsdrivende som er etablert i Norge eller ikke. Avgjørende er om saken har tilstrekkelig tilknytning til Norge etter tvisteloven §§ 4-3 følgende. Dette innebærer at Forbrukertvistutvalget i dag må behandle saker mot næringsdrivende som har forretningssted i Norge dersom saken gjelder virksomheten her, jf. tvisteloven § 4-4 tredje ledd annet punktum. Videre innebærer det at norske forbrukere kan velge å klage saker mot utenlandske næringsdrivende inn for Forbrukertvistutvalget, med mindre forbrukeren har inngått avtalen på den næringsdrivendes faste forretningssted, jf. § 4-5 syvende ledd. Dette vil typisk omfatte netthandel.

Direktivet krever at klageorganene skal behandle saker der den næringsdrivende er etablert i Norge, og forbrukeren er bosatt i Norge eller i en annen EØS-stat. Gjeldende rett anses ikke å være i strid med direktivet, og foreslås derfor videreført. Bestemmelsen foreslås imidlertid nedfelt i paragrafen om avvising.

Se forslag til lov om Forbrukerklageutvalget § 5 annet ledd bokstav f.

4.1.7.3 *Fast eiendom*

Departementet ser fordelene ved en større utvidelse av Forbrukertvistutvalgets myndighetsområde. Det finnes her et betryggende apparat for håndtering av saker. Forbrukertvistutvalget har god kompetanse og omfattende erfaring, slik at det ikke vil by på store problemer å legge nye saksfelt til utvalgets saksområde. Tilbudet er også gratis både for forbrukerne og næringen. I så fall kunne en fått et oversiktlig system. Ettersom det legges opp til at Forbrukertvistutvalget fortsatt skal behandle saker også mellom to private parter, vil et forslag om utvidelse av virkeområdet til å omfatte fast eiendom vesentlig kunne utvide sakstilfanget.

Dersom det foreligger eierskifteforsikring, vil tvist knyttet til avhending av fast eiendom høre inn under saksområdet til Finansklagenemnda (eierskifte). Departementet er enig med Forbrukerrådet i at hensynet til lik behandling av like tvister tilsier at der det ikke foreligger eierskifteforsikring, bør tvisten likevel kunne behandles av et utenrettslig tvisteløsningstilbud. På den annen side vil mange av sakene etter avhendings- og bustadsoppføringsloven være komplekse og mindre egnet for skriftlig behandling. Mange saker vil måtte avvises av utvalget, fordi det foreligger bevissspørsmål som ikke kan avklares ved skriftlig behandling.

Oppføring av ny bolig er også et rettsområde som har stor økonomisk betydning for forbrukerne. Det er et stort antall saker, og belastningen på domstolene er stor. Departementet er enig med NOU-utvalget og Domstoladministrasjonen i at disse tvistene har saklig sammenheng med tvister om håndverkertjenester, og at det kan være fordeler ved å samle saksbehandlingen i Forbrukertvistutvalget.

Når det gjelder tvister om oppføring av ny bolig etter bustadoppføringslova, gir Boligtvistnemnda i dag et godt tvisteløsningstilbud. Boligtvistnemnda tar imidlertid bare imot saker mot næringsdrivende som er medlem av Boligprodusentenes forening, Entreprenørforeningen Bygg og Anlegg eller Norges Byggmesterforbund. De sakene som faller utenfor Boligtvistnemnda vil imidlertid kunne mekles av Forbrukerrådet, jf. lov om klageorganer for forbrukersaker § 23 første ledd bokstav c.

Departementet er enig i synspunktene om at saker etter håndverkertjenesteloven, avhendingsloven og bustadoppføringsloven henger nært sammen, og at bevissspørsmål og ulemper ved skriftlig saksbehandling stiller seg tilsvarende ved disse fagområdene. Departementet ser også at behandling ved Forbrukertvistutvalget kunne avlastet domstolene for mange saker mellom private personer.

Å legge tvister om kjøp og salg av fast eiendom til Forbrukertvistutvalget, vil kreve en vesentlig økning av ressursene både til Forbrukertvistutvalget og til sekretariatet. I avveiningen mellom det eksisterende tilbudet om tvisteløsning og kostnadene som blir nødvendige for å bygge opp Forbrukertvistutvalget, er departementet kommet til at en ikke vil foreslå en slik utvidelse av virkeområdet på det nåværende tidspunktet. Det kan imidlertid være aktuelt å komme tilbake til dette spørsmålet.

Se forslag til lov om Forbrukerklageutvalget § 1 fjerde ledd bokstav a.

4.1.7.4 Særlig om prinsipielle saker

Departementet opprettholder forslaget i høringsnotatet om at Forbrukertvistutvalget kan behandle prinsipielle saker hvor Forbrukerrådet har meklet, og som ikke faller inn under utvalgets ordinære saksområde. Kravet om at Forbrukerrådet skal ha meklet, innebærer at saker som hører inn under annet innmeldt klageorgans saksområde, ikke omfattes av ordningen, med mindre den næringsdrivende ikke er tilsluttet klageorganet, jf. lov om klageorganer for forbrukersaker § 23 første ledd bokstav c.

Departementet opprettholder også forslaget om å lovfeste de viktigste kriteriene en sak må fylle for å anses prinsipiell. Dette er saker som reiser spørsmål av betydning utover den aktuelle saken, fordi den gjelder mange forbrukere, eller reiser spørsmål der det er særlig behov for rettslig avklaring. Departementet opprettholder også forslaget om at nærmere kriterier for når en klage skal anses prinsipiell fastsettes i forskrift. Dermed åpnes det for at nærmere kriterier kan fastsettes etter hvert som bestemmelsen har vært anvendt i praksis.

Justis- og beredskapsdepartementet har reist spørsmål om Forbrukertvistutvalget bør avgjøre om en sak er prinsipiell. Departementet bemerker at Forbrukertvistutvalget bare vil få seg forelagt saker av prinsipiell karakter etter at Forbrukerrådet har meklet i dem. Dersom Forbrukertvistutvalget skulle ta stilling til spørsmålet, måtte alle sakene forelegges utvalget, etter at de var meklet av Forbrukerrådet, også de som ikke hører under utvalgets saksområde etter forslaget til § 1 første ledd. Det vil ikke være hensiktsmessig.

Departementet opprettholder forslaget om at det er Forbrukerrådet som skal vurdere om en sak skal anses prinsipiell. Ettersom Forbrukerrådet skal mekle i en mengde saker; både i saker som hører inn under Forbrukertvistutvalgets ordinære saksfelt, og i saker som ikke omfattes av andre klageorgan godkjent etter lov om klageorganer for forbrukersaker eller klageorgan som omfattes av spesiallovgivningen, antar departementet at Forbrukerrådet vil få god erfaring med å vurdere hvilke saker som kan anses prinsipielle. Departementet har lagt opp til at Forbrukerrådet av eget tiltak skal vurdere og plukke ut saker som kan anses prinsipielle, ut fra nærmere fastsatte kriterier. Den som bringer sak inn for Forbrukerrådet til mekling vil ikke kunne søke om at en sak skal anses prinsipiell. Forbrukerrådets vurdering av om en sak er prinsipiell, kan ikke påklages. Dette følger av lov om klageorganer for forbruker-

saker § 23 annet ledd at Forbrukerrådet avgjør med endelig virkning om en sak hører inn under Forbrukertvistutvalgets saksområde, jf. henvisningen i første ledd til lov om Forbrukertvistutvalget § 1.

Saker som Forbrukerrådet anser prinsipielle, kan en av partene bringe inn for Forbrukertvistutvalget via Forbrukerrådet.

Departementet foreslår at Forbrukertvistutvalget kan overprøve Forbrukerrådets synspunkt om at en sak er prinsipiell. Dersom Forbrukertvistutvalget ikke anser saken prinsipiell, vil den ikke bli behandlet. Dersom Forbrukertvistutvalget er enig i Forbrukerrådets vurdering, kan det likevel unnlate å behandle saken. Dette kan f.eks. skyldes at saken trenger utførlig opplysning før det kan treffes en avgjørelse, noe som ikke står i forhold til sakens karakter. Departementet foreslår altså at den som har bragt saken inn for Forbrukertvistutvalget ikke skal ha et rettskrav på å få saken behandlet, selv om også Forbrukertvistutvalget mener at den er prinsipiell.

Se forslag til lov om Forbrukerklageutvalget § 1 tredje og femte ledd.

4.1.7.5 Verdigrenser

Direktivet gir adgang til å fastsette krav om øvre og nedre verdi på tvistegjenstanden. Lov om klageorganer for forbrukersaker § 6 annet ledd gir klageorganet adgang til å fastsette en nedre og/eller øvre beløpsgrense for hvilke saker som tas til behandling. Til sammenligning er det i Sverige adgang til å sette minimumsterskel for å ta en sak til behandling. I Danmark har man både en øvre og nedre verdigrænse for hvilke tvister som skal behandles av Forbrukerklagenævnet.

Formålet med å sette verdigrænser for hvilke saker som kan behandles av Forbrukertvistutvalget, er først og fremst hensynet til utvalgets kapasitet og bruk av samfunnets ressurser. Samfunnsøkonomisk er det imidlertid å foretrekke at saker avgjøres av utvalget, fremfor å bringes inn for domstolene. I mange saker er det likevel snakk om behandling av en tvist i utvalget, eller ikke å få noen avgjørelse i det hele tatt. Når det gjelder spørsmålet om å innføre en hjemmel til i forskrift å sette en øvre beløpsgrense for hvilke saker som Forbrukertvistutvalget skal behandle, frafaller departementet forslaget om en hjemmel til å sette en slik verdigrænse. Det må være adgang for partene til å få en prøving av saken for Forbrukertvistutvalget, selv om saken berører større verdier, så fremt tvisten egner seg for skriftlig behandling. Tallet Forbrukerrådet nevner for

2013, ni saker med verdi over 1 mill. kroner, nødvendigvis ikke hjemmel for å begrense sakstilfanget for Forbrukertvistutvalget. Spørsmålet om en øvre verdigrense kan aktualiseres dersom det senere foreslås lovfestet at også tvister knyttet til fast eiendom skal behandles av Forbrukertvistutvalget.

Dersom det skulle oppstå en situasjon hvor det er nødvendig å begrense sakstilfanget for Forbrukertvistutvalget, kan dette gjøres ved å fastsette en nedre terskelverdi. En minimumsgrense for hvilke saker Forbrukertvistutvalget skal behandle blir først aktuell dersom det ikke er satt noen verdigrense for sakene som kan behandles av Forbrukerrådet, eller denne er svært lav. Forbrukerrådet påpekte at for året 2013 hadde under 10 % av sakene en tvistesum på under kr 1000. Ca. 75 % av sakene avsluttes hos Forbrukerrådet. Dersom denne prosentsatsen også gjelder saker som har en tvisteverdi under kr 1000, blir det mindre behov for å innføre en minimumsgrense for å bringe sakene videre. Departementet foreslår likevel en hjemmel til å fastsette slik verdigrense i forskrift.

En terskelverdi reiser spørsmål om hvordan verdigrensen skal settes. Ved fastsettelse av eventuell nedre verdigrense, vil departementet måtte vurdere et system for å fastsette slike verdigrenser.

En hjemmel for å unnta krav som gjelder små verdier må avgrenses mot prinsipielle saker, slik at saker med begrenset tvisteverdi som anses prinsipielle likevel kan behandles av Forbrukertvistutvalget. Departementet foreslår derfor en slik forskriftshjemmel. Departementet foreslår også at det fastsettes i forskrift hvordan verdigrenser beregnes, jf. høringsinnspillet fra Forbrukerrådet.

Se forslag til lov om Forbrukerklageutvalget § 1 femte ledd.

4.1.7.6 Avtaler om elektrisk energi

Forbrukertvistloven § 1 fjerde ledd unntar avtaler om elektrisk energi som nevnt i forbrukerkjøpsloven § 61 a første ledd bokstav a til c fra sitt virkeområde. I Prop. 32 L (2015–2016) foreslo departementet å oppheve forbrukerkjøpsloven § 61 a som regulerer stiftelsen av Elklageneemnda, se proposisjonen punkt 20.2.3, og at lovendringen først settes i kraft dersom Elklageneemnda søker og oppnår godkjenning etter ny lov (om klageorganer for forbrukersaker). I spesielle merknader til lovforslaget fremgår det at Elklageneemnda har signalisert at den ønsker å søke godkjenning etter ny lov. Dersom det ikke gjøres unntak for elklager i lov

om Forbrukerklageutvalget, vil slike klager omfattes av saksområdet til både Elklageneemnda og Forbrukertvistutvalget. Slik dobbeltbehandling er samfunnsmessig uheldig. Dersom det gjøres unntak for elklager i lov om Forbrukertvistutvalget, vil tvister om elavtaler ikke bli behandlet av Forbrukerklageutvalget, dersom Elklageneemnda skulle opphøre. I så fall vil forbrukeren få dårligere tilbud enn før Elklageneemnda ble opprettet i ca. 2005, da sakene hørte inn under Forbrukertvistutvalget.

Departementet opprettholder sitt forslag i høringsnotatet av 21. august 2015 om at tvister om elektrisk energi unntas fra Forbrukertvistutvalgets saksområde. Dersom Elklageneemnda skulle bortfalle, vil departementet vurdere spørsmålet på nytt, blant annet om unntaket for avtaler om elektrisitet bør oppheves, eller om slike avtaler er for spesialiserte til å bli behandlet av Forbrukertvistutvalget.

Se forslag til lov om Forbrukerklageutvalget § 1 fjerde ledd bokstav a.

4.2 Utvalget

4.2.1 Gjeldende rett mv.

Etter forbrukertvistloven § 2 skal Forbrukertvistutvalget bestå av en leder (formann), nestleder (varaformann) og åtte medlemmer, som alle oppnevnes av Kongen for fire år av gangen. Ved første gangs oppnevning kan det likevel settes kortere funksjonstid for noen av medlemmene. Lederen og nestlederen skal ha juridisk embetseksamen. Av de åtte medlemmene skal fire ha særlig innsikt i forbrukersidens interesser og fire særlig innsikt i selger- eller tjenesteytersidens interesser. Sakstilgangen til Forbrukertvistutvalget har økt betydelig de senere årene. For å ta hånd om den økte saksmengden og unngå for lang behandlingstid har departementet utvidet utvalget. Forbrukertvistutvalget består i dag av én leder, fire nestledere og tolv medlemmer.

Ved behandling av den enkelte sak består Forbrukertvistutvalget av tre personer, en leder og to medlemmer med særlig innsikt i henholdsvis forbrukersidens og selger- eller tjenesteytersidens interesser. Lederen i den enkelte sak er utvalgets leder eller en av nestlederne.

Lederens oppgaver er i hovedsak å ha kontakt med sekretariatet om saksforberedelsen i de enkelte sakene, å lede møtene i Forbrukertvistutvalget og å utforme avgjørelser. Nestlederne avlaster lederen med disse oppgavene for de sakene vedkommende nestleder har ansvaret for.

Sekretariatet klargjør og forbereder sakene for utvalget og oversender et sakssammendrag, samt som oftest et utkast til vedtak i forkant av utvalgsbehandlingen. Det er videre sekretariatet som står for praktiske oppgaver som å forkynne begjæringer og vedtak for partene.

Regler om utvalgets organisering følger av forbrukertvistloven og forskrift av 22. desember 1978 nr. 4 om Markedsrådets og Forbrukerrådets behandling av forbrukertvister mv.

4.2.2 Direktivet

Direktivet stiller i artikkel 6 nr. 1 en rekke krav til de fysiske personene som er ansvarlige for alternativ tvisteløsning. De skal ha nødvendige kunnskaper og ferdigheter innenfor alternativ eller rettslig løsning av forbrukertvister, samt allmenn rettskunnskap, jf. bokstav a. Videre skal de utnevnes for et tidsrom som er tilstrekkelig langt til å sikre at de handler uavhengig, og de skal ikke kunne avsettes uten saklig grunn, jf. bokstav b. De skal ikke kunne instrueres av noen av partene eller deres representanter eller lønnes i forhold til resultatet av tvisteløsningsprosedyren, jf. bokstavene c og d. Oppstår det noe som kan anses å påvirke deres uavhengighet eller upartiskhet, skal de opplyse tvisteløsningsorganet om dette uten unødig opphold, jf. bokstav e.

Der personene med ansvar for tvisteløsningen 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.

Direktivet har ingen bestemmelser om hvordan organet for alternativ tvisteløsning bør være organisert. Derfor fremgår det ikke av direktivet om organet skal ha et sekretariat, leder eller nestleder, antallet nemndmedlemmer eller hvem som har vedtakskompetanse: fulltallig nemnd, leder, eller også sekretariatet.

4.2.3 Forslag i NOU 2010: 11 Nemndsbehandling av forbrukertvister

NOU-utvalget foreslo at klagesakene skulle starte i Forbrukerklagenemnda som skulle ha den meklingsfunksjonen som Forbrukerrådet har i dag. Antall medlemmer i utvalget måtte derfor økes. NOU-utvalget foreslo videre at det ikke skulle angis i loven hvor mange nestledere og utvalgsmedlemmer som bør oppnevnes, men at dette overlates til Kongen.

NOU-utvalget anbefalte at lederen og nestlederne skal ha juridisk embetseksamen eller

mastergrad i rettsvitenskap. Av de øvrige medlemmene ble det foreslått at halvparten skal ha særlig innsikt i forbrukerinteresser og halvparten særlig innsikt i selger- eller tjenesteyterinteresser.

Det ble videre foreslått at Forbrukerklagenemndas ansvarsområde utvides med blant annet tvister om fast eiendom. Som følge av utvidet saksområde kunne det være behov for spesialisering av enkelte av utvalgets medlemmer. Det ble derfor foreslått å opprette underutvalg eller spesialiserte saksområder som betjenes av medlemmer med særlig kompetanse på saksfeltet.

Det ble for øvrig vist til at det har utviklet seg en praksis der sekretariatet utformer utkast til vedtak. Denne praksisen, mente utvalget, er gunstig for effektiviteten i Forbrukertvistutvalget og medfører kortere saksbehandlingstid. Under enhver omstendighet er det selve Forbrukertvistutvalget som har ansvaret for vedtakene som treffes. NOU-utvalget så ingen betenkeligheter med denne arbeidsformen, og foreslo at adgang til å overlate arbeid med vedtaksutkast til sekretariatet lovfestes. Utvalget foreslo videre en vesentlig utvidelse av lederens kompetanse, ved at lederen og nestlederne gis adgang til å avvise en sak. Utvalget mente at lederen bør gis kompetanse til å treffe avvisningsvedtak i saker som ut fra nemndas tidligere praksis åpenbart ikke kan gis medhold, eller der vilkårene for å ta klagen til behandling ikke er oppfylt. Lederen eller nestlederen bør også kunne treffe realitetsvedtak i saker der det foreligger en fast nemndspraksis eller et vedtak av prinsipiell betydning i tilsvarende sak.

NOU-utvalget foreslo videre at Forbrukerklagenemnda styres av lederen, og at Kongen i forskrift kan gi nærmere bestemmelser om organisering og saksbehandling, derunder om inndeling i underutvalg for spesialisert saksbehandling.

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

4.2.4 Lov om klageorganer for forbrukersaker

Lov om klageorganer for forbrukersaker § 18 fastslår at klageorganer som er nemnder skal ha et sekretariat som utfører saksforberedelse for nemnda. Utfyllende bestemmelser om organisering av nemnda, sekretariat og styre kan gis i forskrift. Nemnda skal ha likt antall medlemmer fra næringen og fra forbrukersiden, se § 21. Nemnda er beslutningsdyktig når minst to medlemmer og leder er til stede. Avgjørelsene skal begrunnes, og det skal fremgå om avgjørelsen er enstemmig.

Det skal opplyses om partstilhørigheten til medlemmene som eventuelt dissenterer. Mindretallets syn skal også begrunnes. Nemndas leder eller sekretariatet kan treffe avgjørelser om å avvise saker, samt treffe realitetsavgjørelser der det foreligger fast praksis eller prinsipiell avgjørelse fra nemnda i tilsvarende saker. Avgjørelser truffet av nemndas leder eller sekretariat kan klages inn for nemnda, jf. § 22.

4.2.5 Forslag i høringsnotatet

I likhet med NOU-utvalget foreslo departementet at det ikke nedfelles i ny lov hvor mange medlemmer og nestledere utvalget skal ha. For å sikre kontinuiteten og kompetansen i utvalget, foreslo departementet at utvalgsmedlemmene oppnevnes av departementet, at de oppnevnes for en periode på fire år, og at de kan gjenoppnevnes.

Departementet la til grunn at dagens utvalg skal fortsette sitt arbeid, og ikke byttes ut som følge av ny lov. Overgangsbestemmelsen i gjeldende lov om at ved første gangs oppnevning kan det settes kortere funksjonstid for noen av medlemmene, var det dermed ikke nødvendig å videreføre. Videre ble det foreslått at utvalgslederne skal fylle kravene til dommere etter domstolloven kapittel 3.

Departementet foreslo å videreføre gjeldende ordning om at den enkelte sak behandles av tre personer: en leder eller nestleder, ett medlem med særlig innsikt i forbrukernes interesser og ett medlem med særlig innsikt i næringsdrivendes interesser.

Departementet foreslo ikke å opprette underutvalg med spesialkompetanse, slik NOU-utvalget foreslo.

Departementet foreslo at det lovfestes at Forbrukertvistutvalget skal ha et sekretariat, og at eventuelle bestemmelser om sekretariatets oppgaver fastsettes i forskrift. Det ble ikke foreslått å delegere avgjørelsesmyndighet til sekretariatet. Av hensyn til effektiv kapasitetsutnyttelse, foreslo departementet imidlertid at visse enklere avgjørelser treffes av leder eller nestleder alene. Slike avgjørelser er avvisning av sak, vedtak om å avslå begjæring om gjenåpning av sak og vedtak i saker der utvalget har fast praksis eller har avgjort en tilsvarende sak på prinsipielt grunnlag. Avgjørelsene skulle ikke kunne påklages, men eventuelt bringes inn for domstolene, slik som ordinære vedtak.

I særlige tilfeller, for eksempel ved prinsipielle saker, foreslo departementet at vedtak kan treffes av et forsterket utvalg på fem medlemmer.

Departementet støttet NOU-utvalgets forslag om at det i forskrift gis nærmere bestemmelser om utvalgets organisering og saksbehandling.

4.2.6 Høringsinstansenes syn

Finans Norge støtter departementets forslag om at leder og nestleder skal oppfylle kravene som stilles til dommere. Etter deres syn vil dette synliggjøre og sikre utvalgets kompetanse i større grad enn etter gjeldende ordning.

NHO kommenterer spørsmål om opprettelse av spesialiserte underutvalg og skriver i den forbindelse:

«Det er vår oppfatning at det allerede i loven bør gis nærmere regler om inndeling i fagutvalg, slik at saker innen definerte saksområder blir tilordnet et spesialisert FKU-underutvalg. Noen typer saker er av en slik karakter at det bør kreves særlig faktisk kjennskap til et bestemt livsområde. Spesialiserte underutvalg vil etter vår oppfatning bidra til riktigere avgjørelser og til å effektivisere FKUs arbeid. Bil-saker er et typisk eksempel på saker som ofte krever kjennskap til bilfaglige forhold.»

I sin høringsuttalelse til NOU-utvalgets utredning påpekte *NHO* at opprettelse av fagutvalg vil redusere behovet for at partene skaffer sakkyndige vurderinger, noe som er ressursbesparende for partene.

Norsk kvinne- og familieforbund uttaler seg blant annet om Forbrukertvistutvalgets kjønnsammensetning, og skriver at det må være 50 prosent mann- og kvinneandel både blant lederne (leder og nestledere) og øvrige utvalgsmedlemmer.

Forbrukerombudet mener utvalget bør ha fem medlemmer for å være beslutningsdyktig: en leder, to medlemmer fra forbrukersiden og to fra nærings-siden. Dette vil bidra til å sikre forsvarlig behandling, bedre kvalitet på avgjørelsene og styrke tilliten til utvalget.

Forbrukerombudet mener videre at funksjonsperioden for medlemmene ikke bør være lenger enn to år. En oppnevning begrenset til to år vil fremtvinge en vurdering av medlemmets oppnevning og eventuelle gjenoppnevning. Det kan for eksempel være at interne omrokking og endring av arbeidsområder gjør at et oppnevnt medlem ikke lenger er den best egnede for vervet. Det vil også fra et personalpolitisk ståsted kunne gjøre det lettere for arbeidsgivere å skifte ut medlemmer uten at det like lett oppleves som mistillit til den ansatte.

Forbrukerrådet er uenig i forslaget om at lederen eller nestlederne skal ha myndighet til å avvise saker. Hensynet til en effektiv tvisteløsning kan tilså å gi leder eller nestleder en viss myndighet. Forbrukerrådet er imidlertid opptatt av at avgjørelsesmyndigheten ikke må strekkes så langt at den vil være et hinder for endring av praksis. Det burde derfor være mulig å påklage leders eller nestleders avgjørelse om avvising til utvalget. Forbrukerrådet mener at det av hensyn til rettssikkerheten er betenkelig om leder eller nestleder kan treffe realitetsvedtak i saker der det foreligger fast praksis eller utvalget har truffet et vedtak av prinsipiell betydning i tilsvarende sak. Forbrukerrådet viser til at avgjørelsene har retts- og tvangskraft.

UiT – Norges arktiske universitet synes å støtte forslaget om at leder og nestleder kan fatte enklere vedtak og avvise saker, men advarer mot å gi sekretariatet denne kompetansen.

4.2.7 Departementets vurderinger

Departementet opprettholder forslaget om at det ikke tallfestes hvor mange medlemmer og nestledere utvalget skal ha. Dette sikrer en fleksibel ordning og gjør det mulig å justere antallet medlemmer i tråd med sakstilfang og behov. Det foreslås ingen endringer i antall utvalgsmedlemmer som behandler den enkelte sak, dvs. at ordningen med to utvalgsmedlemmer i tillegg til lederen, videreføres. Etter det departementet kjenner til, nyter utvalget stor tillit og fatter avgjørelser av god kvalitet. Eventuell økning i antall medlemmer vil føre til økt ressursbruk. Hensynet til et kostnadseffektivt tvisteløsningstilbud tilsier at antallet ikke endres med mindre det er klare holdepunkter for at en økning er nødvendig. Utvalgets størrelse i den enkelte sak foreslås imidlertid nedfelt i forskrift.

Departementet opprettholder også forslaget om at ledere og nestledere skal fylle kravene til dommere i domstoloven, nærmere bestemt § 53 første ledd og § 54 annet ledd. I tillegg til kravet om at lederne skal ha master i rettsvitenskap eller juridisk embetseksamen, innebærer dette et krav om at lederne må være norske borgere, minst 25 år, vederheftige og ikke fradømt stemmerett i offentlige anliggender. Kravet om at ett medlem skal ha særlig innsikt i forbrukernes interesser og ett medlem særlig innsikt i næringsdrivendes interesser ved behandling av en sak foreslås innført i forskrift til loven.

Departementet opprettholder ikke forslaget om at det skal nedfelles i loven at departementet oppnevner utvalgsmedlemmer. Når det gjelder

kjønns sammensetning i utvalget, følger det av likestillingsloven (lov 21. juni 2013 nr. 59) som i § 13 stiller krav til kjønnsbalanse i offentlige utvalg. I utvalg på over ni medlemmer skal hvert kjønn være representert med minst 40 prosent. Kravet gjelder også Forbrukertvistutvalget.

Når det gjelder opprettelse av spesialiserte underutvalg, fastholder departementet at heller ikke dette er det hensiktsmessig å regulere i loven. Selv om det kan være gode argumenter for å opprette underutvalg med spesialkompetanse, slik NOU-utvalget foreslo, vurderer departementet at breddekompetanse også er viktig fordi områdene med stort klagepotensiale varierer over tid. Hvorvidt visse saker bør fordeles til spesifikke utvalgsmedlemmer på grunn av deres særskilte kompetanse på et livsområde, eventuelt at dette gjøres mer systematisk gjennom opprettelsen av spesialiserte underutvalg, bør være opp til Forbrukertvistutvalget selv å vurdere. Sentralt i en slik vurdering vil være hensynet til effektiv ressursutnyttelse, materielt riktige avgjørelser og det enkelte medlemmets kapasitet.

Departementet opprettholder forslaget om at visse enklere avgjørelser kan treffes av leder eller nestleder. Når det gjelder vedtak fattet av leder eller nestledere, er departementets vurdering at disse avgjørelsene, til forskjell fra ordningen i lov om klageorganer for forbrukersaker, ikke bør kunne klages inn til ordinær utvalgsbehandling. Departementet viser til at kompetansen er avgrenset til enklere saker, slik som avvinningsvedtak og vedtak i saker som utvalget tidligere har tatt stilling til. Videre stilles det samme krav til leder og nestleders faglige bakgrunn og egnethet som til dommere. Dersom en av partene er uenige i avgjørelsen, kan avgjørelsen overprøves av en domstol. Ved å gi klagemulighet i slike saker, vil prosessen forlenges. Dette betyr at en ikke oppnår den ønskede effektivitetsgevinsten. Det kan også gjøre det vanskeligere å overholde saksbehandlingsfristen for å treffe avvinningsvedtak.

Når det gjelder forslaget om at enkelte avgjørelser kan treffes av et forsterket utvalg, kan dette reguleres i forskrift til loven, jf. forslaget til § 6 siste ledd.

Se forslag til lov om Forbrukerklageutvalget § 2 annet og tredje ledd.

4.3 Saksgang

4.3.1 Gjeldende rett mv.

Etter forbrukertvistloven § 1 er det kun forbruker som kan begjære en tvist behandlet av Forbruker-

rådet. Dersom minnelig ordning ikke oppnås ved Forbrukerrådets mekling, kan hver av partene begjære saken fremmet for Forbrukertvistutvalget, jf. § 6 første ledd. Begjæringen skal inneholde en påstand. Begjæringen fremmes gjennom Forbrukerrådet som oversender den til Forbrukertvistutvalget sammen med sakens dokumenter og en redegjørelse for det faktiske saksforholdet, eventuelt også det rettslige standpunktet Forbrukerrådet har lagt til grunn.

Det er ingen frist for å bringe en tvist inn for Forbrukerrådet. Fristen for å begjære saken fremmet for Forbrukertvistutvalget er fire uker etter at Forbrukerrådet underrettet partene om at Forbrukerrådets behandling av saken er avsluttet. Forbrukerrådet skal bistå med utforming av begjæringen, dersom rådet finner det nødvendig for å få tilstrekkelig klart frem hva tvisten gjelder, jf. forbrukertvistloven § 6 annet ledd.

Forbrukertvistutvalget kan ta en sak til behandling, selv om fireukersfristen er oversittet (gi oppreisning for oversittelse av frist). Før oppreisning gis, skal Forbrukerrådets uttalelse innhentes, jf. § 6 fjerde ledd. Forbrukertvistutvalget fører en streng praksis, dvs. sakene avvises dersom fristen er oversittet.

Lederen i Forbrukertvistutvalget skal sørge for at begjæringen forkynnes for den annen part, jf. § 7 første ledd.

4.3.2 Direktivet

Formålet med direktivet er blant annet å oppnå et høyt nivå for forbrukervern ved å sikre at forbrukere kan inngi klage mot næringsdrivende til et alternativt tvisteløsningsorgan, dvs. alternativt til domstolene, jf. direktivet artikkel 1. Tvisteløsningsorganet skal tilby uavhengig, upartisk, åpen, effektiv, rask og rettferdig prosedyre for tvisteløsning. Forbrukeren skal ha mulighet for å klage og fremlegge nødvendige underlagsdokumenter både på og på annen måte, jf. artikkel 5 nr. 2 bokstav a og c. Det fremgår av artikkel 5 nr. 4 bokstav e at det kan settes frist for forbrukerens klage til klageorganet. Fristen må ikke settes kortere enn ett år etter den dato forbrukeren klaget til den næringsdrivende. Etter fristens utløp kan forbrukerens klage avvises.

Twisteorganet skal, så snart det har mottatt alle dokumenter med relevante opplysninger om klagen, underrette partene i tvisten, jf. artikkel 8 bokstav d.

Direktivet artikkel 9 nr. 2 bokstav a regulerer partenes adgang til å trekke seg fra klagebehandlingen. Bestemmelsen gjelder bare klagebehand-

ling som foreslår en løsning for partene. Bestemmelsen er derfor ikke relevant for Forbrukertvistutvalget som treffer vedtak som er bindende for begge parter.

4.3.3 Forslag i NOU 2010: 11 Nemndsbehandling av forbrukertvister

NOU-utvalget foreslo at hele saksforberedelsen i saker etter forbrukertvistloven legges til sekretariatet i Forbrukerklagenemnda, også meklingen som i dag foretas av Forbrukerrådet. Utvalget mente at Forbrukerrådet skal være en første-linjetjeneste, en forbrukerportal som viser den enkelte forbruker til riktig klageorgan. Forbrukerrådet skal veilede forbrukerne om praktiske og juridiske spørsmål, herunder om klagemulighet til Forbrukerklagenemnda. Forbrukerrådet skulle også ta kontakt med motparten for å klarlegge årsaken til tvisten.

NOU-utvalget foreslo at både forbruker og næringsdrivende kan bringe en klage inn for Forbrukerklagenemnda, og at begge parter kan få hjelp av Forbrukerrådet eller Forbrukerklagenemnda til å sette opp klagen. Det ble ikke foreslått frist for å bringe en klage inn for Forbrukerklagenemnda. Utvalget foreslo videre at klagen forkynnes for motparten, som gis adgang til å uttale seg innen en rimelig frist, jf. forslaget til § 5 første ledd.

4.3.4 Lov om klageorganer for forbrukersaker

Det er fastslått i lov om klageorganer for forbrukersaker at Forbrukerrådet skal mekle i saker før de bringes inn for Forbrukertvistutvalget. Forbrukerrådet skal også mekle i forbrukersaker som ikke er omfattet av annet innmeldt klageorgans saksområde, jf. loven § 23 første ledd bokstav b. Innmeldte klageorgan er klageorgan som fyller kravene i direktivet om alternativ tvisteløsning i forbrukersaker og står oppført på EU-kommisjonens liste over slike klageorganer, jf. § 27 første ledd. Forbrukerrådet skal også mekle i forbrukersaker som er omfattet av annet innmeldt klageorgans saksområde, men som klageorganet ikke behandler fordi den næringsdrivende ikke er tilsluttet klageorganet, jf. § 23 første ledd bokstav c.

En klage kan fremmes for Forbrukerrådet av både forbrukeren og den næringsdrivende, se lov om klageorganer § 23 første ledd. Forbrukeren kan få hjelp av Forbrukerrådet til å sette opp klagen, se § 12 første ledd i.f. I lov eller vedtekter kan det settes frist for å bringe saken inn for klageorganet, derunder Forbrukerrådet. Denne fristen

kan ikke settes kortere enn ett år etter at forbrukeren klaget skriftlig til den næringsdrivende, jf. § 7 første ledd.

Det fremgår av § 19 at partene på et hvert stadium kan trekke saken fra klagebehandling i nemnd som treffer rådgivende uttalelser. Dersom det etter nasjonal rett er obligatorisk for den næringsdrivende å medvirke i alternativ klagebehandling, gjelder adgangen likevel bare for forbrukeren.

4.3.5 Forslag i høringsnotatet

4.3.5.1 Forholdet mellom Forbrukerrådet og Forbrukertvistutvalget

Departementet foreslo at Forbrukerrådet ikke lenger skal forberede saker for Forbrukertvistutvalget. Dersom mekling i Forbrukerrådet ikke fører frem, og en av partene ønsker at saken behandles av Forbrukertvistutvalget, skal klagen og sakens dokumenter oversendes via Forbrukerrådet til Forbrukertvistutvalget. Forbrukerrådet skal likevel bistå med å formulere klage med påstand, dersom én av partene ber om det. Forbrukerrådet skal verken oversende sitt syn på saken eller gi et sammendrag i form av en redegjørelse.

Departementet understreket at Forbrukertvistutvalget ikke skal være påvirket av den forutgående prosessen i Forbrukerrådet, eller bli gjort kjent med hvor langt partene var villige til å strekke seg under meklingen. Departementet bemerket at det likevel er tidsbesparende og rasjonelt at innhentede saksdokumenter og sakkyndigrapporter anvendes, slik at Forbrukertvistutvalget ikke må innhente disse på nytt. Departementet foreslo at det blir opp til Forbrukertvistutvalget å innhente manglende dokumentasjon som avdekkes etter at mekling er avsluttet. Nødvendig saksforberedelse før Forbrukertvistutvalgets avgjørelse må gjøres av utvalget selv eller dets sekretariat. Departementet ba særlig om høringsinstansenes synspunkter på forslaget om arbeidsfordelingen mellom Forbrukerrådet og Forbrukertvistutvalget.

Departementet viste til at forslaget om at Forbrukerrådet ikke skal være saksforberedende organ for Forbrukertvistutvalget får rettslige virkninger. Se nærmere punkt 4.13 om Litispendens, stansing og foreldelse.

4.3.5.2 Klagefrister

Departementet foreslo å videreføre dagens ordning med fire ukers frist for å klage til Forbruker-

tvistutvalget etter at Forbrukerrådets mekling er avsluttet. Fristen ble foreslått regnet fra partene ble underrettet om at Forbrukerrådets behandling av saken er avsluttet. Departementet viste til at direktivets minimumsfrist på ett år gjelder også for klage til Forbrukerrådet og til Forbrukertvistutvalget. Det ble vist til at dersom Forbrukerrådet avslutter saken tidligere enn fire uker før ettårsfristen løper ut, er det minimumsfristen på ett år i direktivet som må gjelde.

4.3.5.3 Oppfriskning

Adgang til å behandle saker der klagefristen er oversittet ble foreslått videreført, og som i dag, lagt til Forbrukertvistutvalget. Begrepet som brukes om dette, «oppreisning», er i ny tvistelov erstattet med «oppfriskning». Departementet foreslo derfor å benytte «oppfriskning» også i ny lov om Forbrukerklageutvalget. Begrensninger i Forbrukertvistutvalget vurdering av om oppfriskning skal gis, følger av forvaltningsloven § 31. Departementet foreslo ikke å videreføre kravet om at Forbrukerrådets uttalelse skal innhentes før avgjørelse om oppfriskning tas.

4.3.5.4 Adgang til å trekke klagen

Etter at en sak er tatt til behandling av Forbrukertvistutvalget, kan det dukke opp spørsmål om adgang til å trekke klagen. Dette kan for eksempel skyldes at partene, til tross for at mekling hos Forbrukerrådet ikke førte frem, har blitt enige i ettertid.

Det ble foreslått at kun forbrukeren skal ha adgang til å trekke klagen, uansett om det er forbrukeren eller den næringsdrivende som har klaget saken inn for Forbrukertvistutvalget.

4.3.6 Høringsinstansenes syn

4.3.6.1 Forholdet mellom Forbrukerrådet og Forbrukertvistutvalget

Finans Norge, Forbrukerombudet, Husleietvistutvalget, Jussformidlingen i Bergen, Næringslivets Hovedorganisasjon og UiT-Norges arktiske universitet støtter den foreslåtte endringen om at Forbrukertvistutvalget selv skal forberede sine saker. Universitetet bemerket at det er viktig at Forbrukertvistutvalget fremstår som en egen enhet uten bindinger til Forbrukerrådet. Dette er viktig både fordi Forbrukerrådet har som oppgave å fremme forbrukernes interesser og fordi koblingen mellom mekling og bindende tvisteløsning må fjernes

for å få en uhildet prosess i Forbrukerklageutvalget. Jussformidlingen har tilsvarende synspunkter. UiT-Norges arktiske universitet mener at Forbrukertvistutvalget kan få tilgang til notatene fra Forbrukerrådet, men at partene må få anledning til å kommentere disse.

Næringslivets Hovedorganisasjon bemerker at løsningen med at Forbrukertvistutvalget forbereder sakene selv, er helt avgjørende for å sikre nøytraliteten og gi avgjørelsene tilstrekkelig legitimitet blant alle berørte aktører. Næringslivets Hovedorganisasjon mener at Forbrukerrådets rolle som interesseorganisasjon for forbrukerne må rendyrkes; det er ikke rom for at Forbrukerrådet i ulike sammenhenger samtidig skal kunne opptre som en nøytral tredjepart i saker der forbrukerinteresser står mot næringsinteresser.

Forbrukerrådet uttaler at partene er best tjent med at det legges til rette for en god informasjonsflyt mellom Forbrukerrådet og Forbrukertvistutvalget. Rådet er enig i at det ikke er nødvendig at Forbrukerrådet oversender sakssammendrag eller korrigerer begjæringsskjema etter at saken er oversendt til Forbrukertvistutvalget. Dette er saksforberedelse, og hører til en sekretariatsfunksjon. Forbrukerrådet mener imidlertid at den mest effektive og samfunnsøkonomisk beste løsningen må være at Forbrukerrådet oversender alle dokumenter i saken, herunder telefonnotat og skriftlig juridisk vurdering av saken, og ikke bare innhentede dokumenter.

Forbrukerombudet bemerker at ved utvidelse av Forbrukertvistutvalgets virkeområde, er det viktig også å overføre tilstrekkelig med ressurser til Forbrukertvistutvalget for å overta den økte arbeidsmengden. *Forbrukertvistutvalget* bemerker at bortfall av Forbrukerrådet som saksforberedende organ vil bety en vesentlig merbelastning på Forbrukertvistutvalget, og føre til forlenget saksbehandlingstid, dersom dette ikke kompenseres med økte ressurser. Dette gjelder selv om Forbrukerrådet fortsatt skal ha en plikt til å bidra til opplysning av saken ved sin mekling, jf. forslag til lov om klageorgan for forbrukersaker § 27¹. Utvalget viser til at kravet om å opplyse en sak i forbindelse med mekling som regel vil være mer begrenset enn å opplyse en sak med tanke på avgjørelse i utvalget. Forbrukertvistutvalget viser til at selv om utvalget i dag har en selvstendig plikt til å opplyse saken, medfører Forbrukerrådets primære opplysningsplikt

at utvalgets arbeid med dokumentinnhenting er begrenset. Erfaring viser at det er behov for innhenting av dokumentasjon og sakkyndige uttalelser i de fleste saker som skal behandles i Forbrukertvistutvalget.

Jussformidlingen stiller seg positiv til at Forbrukerrådet skal ha en veiledende funksjon. Jussformidlingen foreslår at det utformes en bestemmelse som i større grad enn i departementets forslag, gir veiledning til forbrukeren angående klagens innhold. I den forbindelse vises det til tvisteloven § 6-3 som i langt større grad er brukervennlig og gir veiledning.

4.3.6.2 Klagefrister

Forbrukerrådet og Jussformidlingen viser til at en klagefrist er unødvendig i tillegg til de alminnelige foreldelsesfrister. Jussformidlingen viser til at det vil være uheldig om saker som ikke er foreldet må henvises til domstolen, fordi fristen for behandling i Forbrukertvistutvalget er utløpt. Forbrukerrådet viser til at man ikke er forpliktet etter direktivet til å innføre en klagefrist. Forbrukerrådet er likevel tilfreds med at departementet foreslår en fireukers frist for å klage en sak inn til Forbrukertvistutvalget, fra partene er underrettet om at mekling er avsluttet. *Forbrukertvistutvalget* foreslår for forenklingens skyld at klagefristen settes til én måned.

4.3.6.3 Adgang til å trekke klagen

Norges kvinne og familieforbund og Forening mot urimelig forretningspraksis mener at kun forbrukeren bør kunne trekke en klage, uansett hvem som har fremmet den.

Forening mot urimelig forretningspraksis kjenner til flere saker for forliksrådene der forbrukeren, rett før saken skal opp til behandling, har blitt oppringt av motparten med informasjon om at denne har trukket saken og at det derfor ikke blir noe rettsmøte.

«Informasjonen har dog vært en løgn fra firmaets side, og har endt med uteblivelsesdom i forbrukerens disfavør- og det har selvsagt vært umulig for forbrukeren å i ettertid bevise samtalens innhold.»

Selv om nøyaktig samme problem ikke kan oppstå for Forbrukertvistutvalget, idet deres saksbehandling er skriftlig, ser foreningen svært positivt på at bare forbrukeren kan trekke klagen.

¹ Endret til § 23.

4.3.7 Departementets vurderinger

4.3.7.1 Forholdet mellom Forbrukerrådet og Forbrukertvistutvalget

Forslaget om at Forbrukerrådet ikke lenger skal forberede saker for Forbrukertvistutvalget fikk bred oppslutning i høringsrunden. Flere instanser peker på at det er viktig at Forbrukertvistutvalget fremstår som en egen enhet uten bindinger til Forbrukerrådet. Dette sikrer nøytraliteten i Forbrukertvistutvalgets saksforberedelse og sikrer legitimiteten og tilliten til Forbrukertvistutvalgets avgjørelser. Departementet opprettholder forslaget.

Det at Forbrukerrådet ikke skal forberede saker for Forbrukertvistutvalget, innebærer likevel ikke at Forbrukertvistutvalget må starte med blanke ark ved sin behandling av en sak. Departementet opprettholder forslaget om at klagen til Forbrukertvistutvalget skal fremmes via Forbrukerrådet. I overensstemmelse med direktivets krav foreslås det at klagen og øvrig dokumentasjon skal kunne inngis både via nettet og på annen måte. Forbrukerrådet skal oversende både klagen og sakens dokumenter til Forbrukertvistutvalget. Det er ikke kun «innhentede» dokumenter som skal oversendes, men alle dokumenter i saken, herunder eventuelle notater Forbrukerrådet har utarbeidet. Som Norges Arktiske Universitet påpeker, bør notatene også forelegges partene. Formålet med gjenbruk av informasjon er å unngå dobbeltarbeid. Forskjellen fra gjeldende ordning blir at Forbrukerrådet ikke lenger skal oversende et sammendrag av saken til Forbrukertvistutvalget. For øvrig forutsetter departementet at Forbrukerrådet behandler sakene som i dag. Dette innebærer at Forbrukerrådet bør anbefale partene å innhente sakkyndige uttalelser hvis dette anses viktig for å nå et meklingsresultat. Dersom Forbrukertvistutvalget finner at saken er utilstrekkelig opplyst, kan det ikke lenger be Forbrukerrådet om å innhente ytterligere dokumentasjon. I så fall må utvalget selv sørge for at saken blir tilstrekkelig opplyst til å kunne tas til behandling.

Jussformidlingen har bemerket at lovutkastet som ble sendt på høring, inneholder for lite selvstendig veiledning om hva klagen skal inneholde. Departementet har forståelse for dette, men vil peke på at nærmere krav til en klage skal fremgå i forskrift. Forslaget om en lovhjemmel til i forskrift å gi nærmere bestemmelser om krav til klagen opprettholdes derfor.

Se forslag til lov om Forbrukerklageutvalget § 4 første og femte ledd.

4.3.7.2 Klagefrister og oppfriskning

Ingen høringsinstanser har hatt innvendinger mot forslaget om å videreføre fristen på fire uker for å bringe en sak inn for Forbrukertvistutvalget, etter at den er ferdigbehandlet i Forbrukerrådet. Departementet foreslår å videreføre fristen, men å endre den fra fire uker til én måned. Begrepet måned og ikke fire uker er også anvendt i tvisteloven av 2005. I dag regnes fristen fra Forbrukerrådet underrettet partene om at Forbrukerrådets behandling av saken er avsluttet. I overensstemmelse med forslaget i høringsnotatet foreslås fristen regnet fra det tidspunktet underretningen er kommet frem til parten. Dette er også i overensstemmelse med fristberegningsregelen i forvaltningsloven § 29.

Direktivet gir adgang for klageorgan til å innføre klagefrist, men denne kan ikke være kortere enn ett år fra forbrukeren klaget til den næringsdrivende. Dersom en sak ferdigbehandles av Forbrukerrådet før det er gått 11 måneder etter reklamasjon til motparten, vil én månedsfristen for å bringe en sak inn for Forbrukertvistutvalget isolert sett medføre brudd på direktivets minimumsfrist på ett år. Departementet opprettholder derfor forslaget om at i visse tilfeller vil én månedsfristen måtte suppleres av en ettårsfrist.

Ingen høringsinstanser har uttalt seg mot forslaget om oppfriskning. Departementet opprettholder derfor forslaget om at det er Forbrukertvistutvalget som kan gi oppfriskning for oversiktelse av klagefristen, dvs. bestemme seg for likevel å ta klagen til behandling. Dette innebærer at Forbrukerrådet skal videresende en sak til Forbrukertvistutvalget, selv om fristen er oversittet.

Se forslag til lov om Forbrukerklageutvalget § 4 annet ledd.

4.3.7.3 Adgang til å trekke klagen

I gjeldende rett er spørsmålet om adgang til å trekke klagen fra behandling i Forbrukerrådet eller Forbrukertvistutvalget ikke regulert. Utvalget har opplyst til departementet at det heller ikke er kjent med at parter har ønsket å trekke saken, uten at partene er blitt enige om det. I NOU 2010: 11 ble spørsmålet ikke diskutert. I lov om klageorganer for forbrukersaker § 19 fastslås det, tilsvarende direktivets ordning, at begge parter kan trekke saken fra klagebehandlingen. Dersom den næringsdrivende er rettslig forpliktet til å delta i nemndsbehandlingen, skal kun forbrukeren gis adgang til å trekke saken. Direktivets bestemmelse omhandler imidlertid bare nemnder

som treffer rådgivende uttalelser og er derfor ikke relevant for Forbrukertvistutvalget. Ingen høringsinstanser har hatt innsigelser til departementets forslag om at kun forbrukeren skal ha adgang til å trekke en sak fra behandling i Forbrukertvistutvalget, på et hvert stadium av saken og uansett hvem som har brakt saken inn. Departementet har likevel kommet til at verken forbrukeren eller den næringsdrivende ensidig bør kunne trekke en sak som er brakt inn for Forbrukertvistutvalget for behandling. Den andre parten kan ha brukt mye ressurser på saken, ved å innhente sakkyndige rapporter eller opplyse saken på annen måte. Den ene parten bør da ikke kunne hindre den andre parten i å få en rettskraftig avgjørelse. Partene kan derimot i fellesskap bli enige om å trekke saken. I så fall foreligger det ikke lenger en klage å behandle.

4.4 Avvisning

4.4.1 Gjeldende rett mv.

En tvist som ønskes behandlet i Forbrukertvistutvalget, må først bringes inn for Forbrukerrådet, jf. forbrukertvistloven § 4 første ledd. Som hovedregel må forbrukeren på forhånd ha reklamert overfor motparten, jf. forskrift om forbrukertviser § 2. Forbrukerrådet kan avvise saken, dersom den ligger utenfor Forbrukertvistutvalgets myndighetsområde, jf. lovens § 4 annet ledd. Avvisningen kan påklages til Forbrukertvistutvalget. Forbrukerrådet har ikke adgang til å avvise en klage av andre grunner.

Forbrukertvistutvalget skal avvise saken dersom den ikke hører under utvalgets kompetanse. Det samme gjelder dersom motparten ikke kan saksøkes ved norske domstoler, jf. forbrukertvistloven § 8 første ledd. Forbrukertvistutvalget skal videre avvise en tvist som tidligere er avgjort ved dom, og tvist som er under behandling ved en domstol, dersom denne ikke beslutter å stanse saken.

Forbrukertvistutvalget kan avvise en tvist som ikke kan realitetsbehandles uten at partene eller vitner avgir muntlig forklaring. Det må foretas en konkret vurdering av om saken egner seg for skriftlig behandling. Vedtak om avvisning gjøres av Forbrukertvistutvalget med endelig virkning, jf. § 8 fjerde ledd.

Det fremgår av Forbrukertvistutvalgets årsrapport for 2015 at 61 saker ble avvist, og 219 saker henlagt. Flere av henleggelsene skyldes at vilkårene for ta en sak til behandling ikke var oppfylt, dvs. at det i realiteten forelå en avvisnings-

grunn. Forbrukertvistutvalget har opplyst til departementet at utvalget henlegger saker dersom det inngås forlik mellom partene, et selskap som er innklagd går konkurs eller opphører, og dersom klageren trekker klagen.

4.4.2 Direktivet

Direktivet artikkel 5 nr. 4 første ledd lister opp avvisningsgrunner som et tvisteorgan kan anvende. Listen med avvisningsgrunner er uttømmende. Det vil si at medlemsstatene ikke kan supplere listen med ytterligere avvisningsgrunner. Derimot kan medlemsstatene unnlate å gjennomføre direktivets avvisningsgrunner i sin nasjonale rett. Etter direktivet kan en tvist avvises dersom:

- forbrukeren ikke har forsøkt å kontakte den berørte næringsdrivende for å drøfte klagen, og i første omgang forsøkt å løse saken direkte med den næringsdrivende (bokstav a)
- tvisten er grunnløs eller unødvendig (bokstav b)
- tvisten er under behandling ved, eller er tidligere behandlet av et annet klageorgan eller av en domstol (bokstav c)
- kravets verdi ligger under eller over en forhåndsfastsatt beløpsgrense (bokstav d)
- forbrukeren ikke har inngitt klage til tvisteorganet innen en forhåndsfastsatt frist som skal være minst ett år fra den dato forbrukeren innga klage til den næringsdrivende (bokstav e)
- behandlingen av denne typen tvist ellers i alvorlig grad vil hindre tvisteorganet i å fungere effektivt (bokstav f).

I direktivets fortale punkt 25 første og annet punktum står det at direktivet ikke bør hindre medlemsstatene i å opprettholde eller innføre lovgivning om prosedyrer for utenrettslig løsning av tvister i forbindelse med forbrukeravtaler, som er i samsvar med kravene i dette direktivet. For å sikre at de virker effektivt, bør dessuten tvisteorganene ha muligheten til å opprettholde eller innføre saksbehandlingsregler som tillater dem, under særlige omstendigheter, å avslå å behandle tvister. Som eksempel på slike særlige omstendigheter nevner fortalen en tvist som er for kompleks, og derfor bedre kan løses av en domstol.

Det fremgår av artikkel 5 nr. 4 annet ledd at tvisteorganet skal gi begge parter en begrunnet redegjørelse for hvorfor den ikke kan behandle tvisten. Redegjørelsen skal gis innen tre uker etter at tvisteorganet mottok klagesaken.

4.4.3 Forslag i NOU 2010: 11 Nemndsbehandling av forbrukertvister

NOU-utvalget foreslo at Forbrukerklagenemnda skal kunne avvise en sak dersom det foreligger bevissspørsmål som ikke kan klarlegges ved skriftlig saksbehandling. En sak som ut fra Forbrukerklagenemndas tidligere praksis åpenbart ikke kan gis medhold, skal også kunne avvises, se NOU-utvalgets forslag til § 7 tredje ledd første punktum. Det ble ikke foreslått frist for avvisning. Leder og nestleder ble også foreslått gitt kompetanse til å avvise en sak der vilkårene for å ta saken til behandling ikke er oppfylt. NOU-utvalget foreslo at Forbrukerklagenemndas vedtak om avvisning forkynnes for partene, og at vedtaket ikke skal kunne påklages.

4.4.4 Lov om klageorganer for forbrukersaker

Lov om klageorganer for forbrukersaker § 14 gjelder avvisning. Bestemmelsen omhandler avvisningsgrunner som offentlige godkjente nemnder og meklingsorgan kan anvende, krav til begrunnelse og frist for å treffe avvisningsvedtak. Alle avvisningsgrunnene i direktivet er inntatt i loven. Bestemmelsen gjelder også Forbrukerrådet. Det fremgår at Forbrukerrådets vedtak om avvisning av en sak ikke kan påklages.

Etter loven § 22 kan adgang til å treffe vedtak om avvisning i nemnd delegeres til nemndas leder eller sekretariat. Leders og sekretariatets avvisning av klage kan klages inn for nemnda.

Det fremgår av § 23 annet ledd at Forbrukerrådet avgjør med endelig virkning om en sak faller inn under sakene som rådet skal mekle i. Det fremgår av spesialmerknader til bestemmelsen at dersom en sak anses å falle utenfor, treffer Forbrukerrådet ingen avgjørelse, men henviser til riktig klageorgan. Dette anses ikke som en avvisning etter direktivet.

4.4.5 Forslag i høringsnotatet

Departementet foreslo i høringsnotatet at alle avvisningsgrunnene i direktivet inntas i ny lov om Forbrukerklageutvalget.

Når det gjaldt avvisningsgrunnen i direktivet artikkel 5 nr. 4 bokstav c om at tvisten er til behandling eller tidligere har blitt behandlet av et annet tvisteorgan eller domstolsapparatet, viste departementet til at det må gjøres unntak for saker som er behandlet av Forbrukerrådet, fordi forutgående meklings av Forbrukerrådet foreslås fortsatt å være en forutsetning for at

Forbrukertvistutvalget skal ta en sak til behandling.

Avvisningsgrunnen i direktivet artikkel 5 nr. 4 bokstav f gjelder behandling av tvistetyper som i alvorlig grad vil hindre klageorganet i å fungere effektivt. Departementet antok at også saker som ut fra klageorganets tidligere praksis åpenbart ikke kan gis medhold, kan dekkes av denne avvisningsgrunnen.

Departementet bemerket at til forskjell fra forbrukertvistloven § 8 første ledd, er det ikke nedfelt i direktivet at en klage kan avvises dersom den ikke hører inn under klageorganets saksområde. Ettersom man ønsker at Forbrukertvistutvalget skal fylle direktivets krav, ble det ikke ansett som aktuelt å videreføre denne avvisningsgrunnen i ny lov om Forbrukerklageutvalget.

Departementet foreslo å innta direktivets treukersfrist for å treffe avvisningsvedtak i ny lov om Forbrukertvistutvalget. Departementet bemerket at det må være tilstrekkelig at melding om avvisning og begrunnelse sendes fra Forbrukertvistutvalget før treukersfristen er utløpt. En mulig tolkning av direktivet kan være at dersom treukersfristen oversittes, må tvisteorganet ta klagesaken til behandling. Dette kan likevel ikke være meningen. Departementet la i høringsnotatet til grunn at direktivets frist på tre uker må forstås som en ordensbestemmelse; noe klageorganene må tilstrebe å oppnå.

Direktivet stiller ikke krav til hvordan informasjonen om avvisningen skal kommuniseres til partene. Departementet foreslo at vedtaket om avvisning forkynnes for partene, som etter gjeldende rett. Forslaget gjør det unødvendig med særregler for avvisningsvedtak.

4.4.6 Høringsinstansenes syn

Justis- og beredskapsdepartementet viser til at det i høringsnotatet er lagt til grunn at Forbrukertvistutvalget ikke kan avvise saker av andre grunner enn dem som er angitt i direktivet artikkel 5 nr. 4 første ledd. Justis- og beredskapsdepartementet stiller spørsmål ved om direktivet er slik å forstå og antar at Forbrukertvistutvalget også må kunne avvise saker som ikke hører under klageorganets saksområde:

«Dette er jo en direkte konsekvens av at klageorganet ikke har kompetanse til å behandle saker utenfor sitt saksområde. Dersom en sak avvises på dette grunnlaget, må utvalget treffe et enkeltvedtak om avvisning, jf. forvaltningsloven § 2 tredje ledd.»

Også *Forbrukertvistutvalget* mener at dette er en viktig avvisningsgrunn som bør fremgå av loven. Forbrukertvistutvalget viser til at det også finnes andre situasjoner hvor saken må avvises, f.eks. hvor klageren mangler partsevne eller prosessdyktighet. Forbrukertvistutvalget foreslår at det inntas et nytt ledd hvor de viktigste tilfellene for når en klage skal avvises fremgår. Forbrukertvistutvalget mener at det i denne forbindelse vil være naturlig å henviser til for eksempel tvistelovens bestemmelser som gjelder partsevne, prosessdyktighet og stedfortredere.

Forbrukerrådet viser til at direktiv, lov om klageorganer for forbrukersaker og lov om Forbrukerklageutvalget legger opp til en rapporteringspraksis blant annet for mottatte og avviste saker. Av hensyn til ønske om en mest mulig ensartet praksis for alle klageorganer, er det avgjørende at det klargjøres når en sak skal henlegges og når den skal avvises.

Forbrukertvistutvalget slutter seg til departementets synspunkt om at treukersfristen i direktivet må være en ordensbestemmelse, og ber om at det gjenspeiles og klargjøres i loven. Utvalget foreslår at det gjøres eksplisitt unntak fra treukersfristen dersom saken faller utenfor kompetanseområdet, eller dersom en av partene mangler partsevne eller prosessdyktighet. Utvalget viser til at klageorganet uansett vil være forpliktet til å avvise en slik sak, uavhengig av om treukersfristen er oversittet. Forbrukertvistutvalget foreslår videre at det også bør gjøres eksplisitt unntak fra treukersfristen der saken er bevisuegnet. Forbrukertvistutvalget viser til at en av de avvisningsgrunnene som er hyppigst benyttet i dag, er forbrukertvistloven § 8 tredje ledd. Det bestemmes her at en sak kan avvises dersom det foreligger bevissspørsmål som ikke kan klarlegges ved skriftlig behandling. I 2014 ble det avvist 40 saker på dette grunnlaget, og dette er en sikkerhetsventil mot at det blir fattet uriktige avgjørelser. Forbrukertvistutvalget uttaler videre at

«[o]m det foreligger bevissspørsmål som ikke kan klarlegges ved skriftlig behandling, vil som regel ikke bli avklart før saksbehandler har gått relativt grundig inn i saken. De sakene som avvises som bevisuegnet er ofte omfattende, og med et faktum som er vanskelig tilgjengelig. Dersom treukersfristen skal overholdes som hovedregel, betyr det at saksbehandler må foreta et «dypdykk» i alle saker allerede ved inntakskontrollen. Dette vil være svært arbeidskrevende, og medføre dobbeltarbeid i Sekretariatet. Etter inntakskontrollen

vil saken enten måtte sendes til utvalgsleder for avgjørelse av avvisningsspørsmålet dersom saksbehandler mener det ligger an til det, eller så vil saken måtte sendes til forkynning. Den regulære saksbehandlingen starter ikke før saken er lovlig forkynt. Den fordypning i saken som ble gjort av saksbehandler ved inntakskontrollen, vil da som regel være glemt, og saksbehandler må sette seg inn i saken for andre gang.»

Domstoladministrasjonen uttaler derimot at det er viktig at utvalget hurtig identifiserer de sakene der det foreligger bevissspørsmål som ikke kan klarlegges ved skriftlig saksbehandling, og at avvisningsvedtak treffes raskt.

Landbruksdepartementet oppfatter at forslaget til avvisningskriterier i forslaget til ny lov er noe utvidet både i forhold til gjeldende forbrukertvistlov og avvisningsgrunnene listet opp i EU-direktivet. Når det gjelder avvisningsgrunnen i utkastet til § 6 første ledd bokstav e om at klagen er useriøs eller unødvendig, bemerker Landbruksdepartementet at begrepet unødvendig er upresist og problematisk å tolke i rettslig sammenheng.

Norge Automobil-Forbund viser til at det i lovforslaget er oppregnet tilfeller hvor en fremsatt klage kan avvises, og mener at det er uklart om det er tilsiktet å endre dagens bestemmelse hvor det fremgår i hvilke tilfeller Forbrukertvistutvalget skal avvise. Norges Automobil-forbund mener dagens regel bør videreføres.

4.4.7 Departementets vurderinger

4.4.7.1 Innledning

Avvisningsgrunnene i direktivet kan gjennomføres i nasjonal rett; dvs. medlemsstatene står fritt i å bestemme om, og i tilfelle hvilke, de vil anvende. Tvisteorganet kan beslutte å ta en klage til behandling, selv om en av direktivets avvisningsgrunner foreligger. Dette til forskjell fra gjeldende forbrukertvistlov som bestemmer at Forbrukertvistutvalget skal avvise en tvist dersom avvisningsgrunnene i lovens § 8 første og annet ledd foreligger. De grunnene i gjeldende lov som krever at saken avvises, er imidlertid av en annen art enn avvisningsgrunnene i direktivet. I gjeldende rett skal en tvist avvises når den ikke hører under Forbrukertvistutvalgets kompetanse, og når motparten ikke kan saksøkes ved norske domstoler. Direktivets avvisningsgrunner synes imidlertid kun å gjelde klager som omfattes av klageorganets saksområde. Direktivet gir adgang

til å avvise når det ikke er hensiktsmessig at klageorganet behandler saken, eller forbrukeren anses ikke å ha behov for klagebehandling, eller når behandling av saken vil gå utover klageorganets effektivitet.

Direktivets avvisningsgrunner omfatter ikke avvisning fordi man er utenfor klageorganets saksområde. Ettersom direktivet legger opp til heldekkende system for utenrettslig tvisteløsning, vil de fleste klageorgan for forbrukersaker kunne henvise en klage som ikke hører under dets saksområde til et annet klageorgan, slik det er lagt opp til i lov om klageorganer for forbrukersaker. Dersom en tvist ikke omfattes av saksområdet til annen godkjent eller lovbestemt nemnd, jf. lov om klageorganer § 23 første ledd, kan en part bringe den inn for Forbrukerrådet til mekling. Dersom Forbrukerrådet mener at saken hører inn under Forbrukertvistutvalgets saksområde, kan en av partene bringe den inn for utvalget, etter mekling i Forbrukerrådet. Dersom Forbrukertvistutvalget skulle være uenig i Forbrukerrådets vurdering av at saken faller inn under utvalgets saksområde, skal saken ikke tas til behandling. Det er heller ikke noe annet utenrettslig klageorgan å henvise tvisten til. Det må klageren, dvs. forbrukeren eller den næringsdrivende, gjøres oppmerksom på. Realiteten i dette er at saken avvises av Forbrukertvistutvalget.

Departementet foreslår derfor at det slås fast i loven at Forbrukertvistutvalget skal avvise en sak som faller utenfor utvalgets saksområde. Forslaget er i overensstemmelse med synspunkter fra Forbrukertvistutvalget og Justis- og beredskapsdepartementet. Departementet legger til grunn at forslaget ikke er i strid med direktivet, som overlater til medlemsstatene å regulere slike prosessuelle forhold. Se forslag til lov om Forbrukerklageutvalget § 5 annet ledd bokstav a.

Departementet foreslår at Forbrukertvistutvalget også skal avvise en sak, dersom den bringes direkte inn for Forbrukertvistutvalget uten å ha vært behandlet av Forbrukerrådet. Det følger av forslaget til § 4 første ledd at klage til Forbrukertvistutvalget skal fremsettes gjennom Forbrukerrådet etter at Forbrukerrådet har meklet i saken. Mekling i Forbrukerrådet gir avklaringer og er en viktig del av forberedelsen av saker som går videre til utvalget. Alternativt kunne Forbrukertvistutvalget oversende saken til Forbrukerrådet som rette instans. Etter departementets syn bør det imidlertid være opp til klageren om vedkommende ønsker saken behandlet av Forbrukerrådet. Se forslag til lov om Forbrukerklageutvalget § 5 annet ledd bokstav b.

Departementet foreslår at det lovfestes at dersom eventuelt saksbehandlingsgebyr ikke er innbetalt, skal klagen avvises. Se forslag til lov om Forbrukerklageutvalget § 5 annet ledd bokstav c.

Departementet foreslår også at en klage avvises dersom den som bringer saken inn for utvalget ikke har et reelt behov for å få kravet avgjort, jf. tvisteloven § 1-3 annet ledd. Bestemmelsen viderefører 1978-loven § 1 femte ledd. Se forslag til lov om Forbrukerklageutvalget § 5 annet ledd bokstav d.

Forbrukertvistutvalget har foreslått at kravene i tvisteloven kapittel 2 om parter, prosessdyktighet og stedfortredere også gjøres gjeldende i lov om Forbrukerklageutvalget. Departementet slutter seg til forslaget, og foreslår at en sak skal avvises dersom slike prosessuelle krav ikke er oppfylt. Se forslag til lov om Forbrukerklageutvalget § 5 annet ledd bokstav e.

Når det gjelder de øvrige foreslåtte avvisningsgrunnene, opprettholder departementet forslaget om at Forbrukertvistutvalget kan avvise en sak selv om Forbrukerrådet ikke har anvendt sin adgang til å avvise saken. Samtlige av direktivets avvisningsgrunner gjelder for Forbrukerrådet som meklingsinstans, jf. lov om klageorganer for forbrukersaker § 14. Hvorvidt en avvisningsgrunn skal anvendes, antar departementet vil være et hensiktsmessighets- og kapasitetsspørsmål. Dersom en tvisteverdi for eksempel er under en fastsatt verditerskel, eller klagefristen er oversittet, kan utvalget likevel velge å behandle saken, jf. ordet «kan» i forslag til lov om Forbrukerklageutvalget § 5 første ledd første punktum.

Spørsmålet i det følgende er om direktivets valgfrie avvisningsgrunner skal gjennomføres i ny lov om Forbrukerklageutvalget. Når det gjelder hvem som bør ha kompetanse til å avvise en sak og forkyning, vises det til punkt 4.2 og 4.12.

4.4.7.2 Frist for å avvise sak

Forbrukertvistutvalget har foreslått at det i visse tilfeller gjøres unntak fra direktivets treukersfrist for å avvise en sak. Departementet har forståelse for at fristen på tre uker for å avvise en sak med bevissspørsmål er krevende. De sakene som avvises som bevisuegnet er ofte omfattende, og med et faktum som er vanskelig tilgjengelig. Direktivet åpner imidlertid ikke for å gjøre unntak fra denne fristen. Departementet kan heller ikke se at det er grunn til å ha lengre avvisningsfrist når en klagesak faller utenfor utvalgets saksområde.

Departementet opprettholder synspunktet om at kravet om at vedtak om avvisning treffes innen

tre uker, er en ordensbestemmelse. Oversittelse av tidsfristen innebærer ikke at tvisten likevel må behandles. En stadig oversittelse av fristen for avvisning kan imidlertid føre til at klageorganet ikke lenger kan stå på EU-kommisjonens liste over klageorganer som fyller kvalitetskravene i direktivet.

Det foreslås at treukersfristen starter å løpe fra det tidspunktet Forbrukertvistutvalget mottar nødvendig dokumentasjon for å kunne ta stilling til om saken kan avvises. Dette tilsvarende lov om klageorganer for forbrukersaker § 14 annet ledd.

Se forslaget til lov om Forbrukerklageutvalget § 5 tredje ledd.

4.4.7.3 *Manglende reklamasjon som avvisningsgrunn*

Departementet opprettholder forslaget om at en klage kan avvises, dersom forbrukeren ikke har tatt kontakt med motparten for å finne en løsning før klagen fremsettes. Tilsvarende krav stilles i gjeldende forskrift om forbrukertvister § 2. Det er hensiktsmessig at partene forsøker å løse tvisten, før både Forbrukerrådet og Forbrukertvistutvalget involveres i den. Kravet vil naturlig nok redusere antallet klager, fordi partene kommer til enighet. Ettersom også den næringsdrivende kan bringe sak inn for Forbrukertvistutvalget, må også denne ha tatt kontakt med motparten før saken bringes inn for utvalget.

Se forslag til lov om Forbrukerklageutvalget § 5 første ledd bokstav a.

4.4.7.4 *Tvisten er grunnløs eller useriøs*

Når det gjelder Forbrukertvistutvalgets adgang til å avvise tvist som anses grunnløs eller unødvendig, jf. direktivet artikkel 5 nr. 4 bokstav b, opprettholder departementet forslaget om at også denne avvisningsgrunnen lovfestes. Det er ingen grunn til å bruke ressurser på slike tvister. Når det gjelder innspill fra Landbruksdepartementet vedr. formulering av avvisningsgrunnen i direktivet, slutter departementet seg til at bruk av ordet «unødvendig» blir for upresis. Departementet foreslår ordlyden » grunnløs eller useriøs», tilsvarende lov om klageorganer for forbrukersaker § 14.

Se forslag til lov om Forbrukerklageutvalget § 5 første ledd bokstav e.

4.4.7.5 *Dobbeltbehandling*

Dersom et klageorgan har overlappende saksområde med Forbrukertvistutvalget, kan man risi-

kere at en part vil prøve saken sin begge steder. Dette er samfunnsøkonomisk uheldig. Avvisningsgrunnen i direktivet artikkel 5 nr. 4 bokstav c om at tvisten er til behandling eller tidligere har blitt behandlet av et annet alternativt tvisteløsningsorgan eller domstolsapparatet, er i overensstemmelse med gjeldende lov. Dette avvisningsgrunnlaget vil forhindre at tvisteløsningssystemet blir belastet med samme tvist flere ganger. Departementet opprettholder forslaget om at også denne avvisningsgrunnen videreføres i ny lov, slik at Forbrukertvistutvalget kan avvise en sak dersom den har vært eller er til behandling i annet innmeldt klageorgan. Det må imidlertid gjøres unntak for saker som er behandlet av Forbrukerrådet, fordi Forbrukerrådets mekling foreslås fortsatt å være en forutsetning for at Forbrukertvistutvalget skal ta en sak til behandling. Som blant annet Samferdselsdepartementet har påpekt, vil avvisning på dette grunnlaget også gjelde når tvister er behandlet av klageorganer regulert i annen lov enn lov om klageorganer for forbrukersaker, f.eks. Husleietvistutvalget og Transportklagenemnda. Når det gjelder domstolsbehandling av saker som er under behandling eller ønskes behandlet i Forbrukertvistutvalget, reguleres det av bestemmelser om litispens og stansing, se nærmere punkt 4.13 om Litispens, stansing og foreldelse.

Se forslag til lov om Forbrukerklageutvalget § 5 første ledd bokstav b.

4.4.7.6 *Verdigrenser*

Under punkt 4.1.6.4 om Forbrukertvistutvalgets virkeområde er det foreslått inntatt en hjemmel, slik at det i forskrift kan fastsettes en nedre verdi på tvisten som vilkår for å ta saken til behandling. Dersom forskriftshjemmelen anvendes, vil det være behov for å kunne avvise tvister som gjelder mindre verdier. Departementet foreslår at det inntas adgang til å avvise en sak dersom tvisten gjelder verdi under enn satt verditerskel.

Se forslag til lov om Forbrukerklageutvalget § 5 første ledd bokstav d.

4.4.7.7 *Oversittelse av klagefrist*

Under punkt 4.3 om saksgang foreslår departementet en tidsfrist for forbrukeren for å fremme en klage for klageorganet. I gjeldende lov er ikke oversittelse av tidsfristen inntatt som avvisningsgrunn. Forbrukertvistutvalget har opplyst at det henlegger sakene der fristen oversittes, med mindre det gis oppfriskning. Forbrukertvistutvalget

opplyste i sin høringsuttalelse til NOU 2010: 11 Nemndsbehandling av forbrukertvister, at fireukersfristen i gjeldende lov praktiseres strengt. Departementet foreslår at oversittelse av klagefristen inntas som avvisningsgrunn.

Se forslag til lov om Forbrukerklageutvalget § 5 første ledd bokstav h.

4.4.7.8 Effektivitetshensyn

Etter direktivet artikkel 5 nr. 4 bokstav f kan et tvisteorgan avvise en tvist dersom behandlingen av tvisten i alvorlig grad vil hindre organet i å fungere effektivt. Ordlyden i direktivet «i alvorlig grad» tydeliggjør at terskelen for å anvende avvisningsgrunnlaget er høy. Hva som ligger i dette må vurderes konkret. Som eksempel på slike særlige omstendigheter nevner fortalen under punkt 25 en tvist som er for kompleks, og derfor bedre kan løses av en domstol. At saken er kompleks, kan både bety at den egner seg best for muntlig bevisføring, eller at faktum er svært omfattende. At en sak kan avvises fordi det foreligger bevissspørsmål som ikke kan klarlegges ved skriftlig saksbehandling, er i samsvar med både gjeldende rett og forslaget til NOU-utvalget.

Departementet antar at også saker som ut fra utvalgets tidligere praksis åpenbart ikke kan gis medhold, kan dekkes av direktivets avvisningsgrunn om effektivitet. Departementet foreslår likevel at disse praktiske avvisningsgrunnene synliggjøres i loven. Dermed blir saker som vil hindre Forbrukertvistutvalget i å fungere effektivt, en sikkerhetsventil som kan anvendes i andre tilfeller.

Se forslag til lov om Forbrukerklageutvalget § 5 første ledd bokstav g.

4.5 Saksforberedelse og -behandling

4.5.1 Gjeldende rett mv.

Det norske forvaltningsapparatet er stort sett hierarkisk organisert. Overordnede forvaltningsorganer har instruksjonsmyndighet overfor underordnede organer, og myndighet til å gi organisatoriske bestemmelser om deres virksomhet. Utgangspunktet i norsk forvaltningsrett er således at departementene har organisasjons- og styringsrett overfor underordnede forvaltningsorganer. Myndigheten innebærer at departementet kan styre underordnede forvaltningsorganer ved generelle bestemmelser eller ved instruks om behandlingen av en enkelt sak, med mindre adgang er avskåret eller begrenset i lov. Sty-

ringsadgangen motsvares av en adgang til å delegerede vedtakskompetanse, med mindre delegasjonsadgangen er begrenset i lov. Videre kan overordnet organ som hovedregel omgjøre vedtak som er truffet av underordnet organ. For enkeltvedtak er hovedregelen at de berørte kan klage til overordnet forvaltningsorgan, som har plikt til å behandle klager.

Regler om Forbrukertvistutvalgets organisering og saksbehandling følger av forbrukertvistloven og forskrifter av 22. desember 1978 nr. 4 om Markedsrådets og Forbrukerrådets behandling av forbrukertvister mv. Forvaltningsloven gjelder med de unntak som følger av forbrukertvistloven. Tvisteloven gjelder ikke, med mindre det er uttrykkelig bestemt.

Lederen i Forbrukertvistutvalget har ansvar for at saken er tilstrekkelig opplyst før den tas til behandling, jf. forbrukertvistloven § 7 annet ledd. I henhold til § 7 tredje ledd annet punktum kan utvalget ved behov, og i den utstrekning det finnes rimelig, innhente sakkyndige uttalelser og innkalle sakkyndige til muntlig forklaring. I praksis er det imidlertid partene selv som innhenter og bekoster skriftlige vurderinger fra sakkyndige etter oppfordring fra Forbrukerrådet. For mer informasjon om saksgangen, se punkt 4.3. Parten som har innhentet uttalelsen kan kreve kostnadene erstattet av den andre parten dersom vilkårene for dette foreligger, jf. eksempelvis forbrukerkjøpsloven § 33.

Før en sak tas til behandling i Forbrukertvistutvalget, skal partene gis anledning til å uttale seg, jf. forbrukertvistloven § 9. Utvalget kan sette en frist for slik uttalelse. Fristen som settes, er ikke preklusiv. Det vil si at uttalelser som kommer inn etter fristens utløp, men før saken er sluttbehandlet, kan tas med i avgjørelsesgrunnlaget. Forbrukertvistutvalget behandler saken på grunnlag av den skriftlige fremstillingen som partene har gitt, og det øvrige skriftlige materialet som foreligger. Vedtak kan treffes selv om en av partene ikke har avgitt uttalelse på noe stadium i saken. Slike vedtak kalles «fraværsvedtak». Det er nødvendig at fraværsvedtak kan treffes, slik at en part ikke kan sabotere adgangen til å prøve en sak for Forbrukertvistutvalget. Dersom en part uten gyldig grunn ikke har svart innen fristens utløp, kan utvalget velge å avgjøre saken på grunnlag av de opplysningene som foreligger, med mindre disse strider mot «vitterlige kjensgjerninger». Partene skal i forkant være gjort kjent med virkningen av unnlatt svar, som er at det likevel kan treffes vedtak.

Sekretariatet forbereder sakene for utvalget og lager et sakssammendrag, samt som regel et

utkast til vedtak i forkant av utvalgsbehandlingen. Videre er det sekretariatet som står for de praktiske oppgavene som å forkynne begjæringer og vedtak for partene.

Forbrukertvistutvalget er bundet av partenes påstander, jf. forbrukertvistloven § 7 fjerde ledd. Av forarbeidene til bestemmelsen fremgår det at utvalget også er bundet av partenes krav. I praksis har utvalget justert partenes krav og påstander.

Forbrukertvistloven stiller ikke krav til saksbehandlingstiden.

4.5.2 Direktivet

Partene skal ha en rimelig frist til å fremsette sine synspunkter og motta motpartens synspunkter, beviser, fakta og eventuelle sakkyndige erklæringer og uttalelser gjennom klageorganet, og ha mulighet for å kommentere dem, jf. direktivet artikkel 9 nr. 1 bokstav a.

Det fremgår av artikkel 5 nr. 2 bokstav d at klageorganet skal muliggjøre utveksling av opplysninger mellom partene elektronisk, eller med post. Direktivet stiller ikke krav til hvordan saksbehandlingen skal foregå.

Sakens avgjørelse skal gjøres tilgjengelig innen 90 dager fra den dato organet mottok den fullstendige klagesaken, jf. artikkel 8 bokstav e. I særlig komplekse saker kan organene etter eget skjønn forlenge fristen. Partene skal informeres om forlengelse av fristen og om forventet saksbehandlingstid. Direktivet har ikke egne bestemmelser om dekning av kostnader for sakkyndig-rapporter.

4.5.3 Forslag i NOU 2010: 11 Nemndsbehandling av forbrukertvister mv.

NOU-utvalget foreslo at både forberedende saksbehandling og mekling skal foregå i Forbrukerklagenemndas sekretariat og ikke i Forbrukerrådet.

NOU-utvalget foreslo at saksbehandlingen skal være skriftlig, at sakene behandles for lukkede dører, og at partene ikke har møterett. Utvalget foreslo å lovfeste bestemmelser om at sekretariatet kan be partene om ytterligere informasjon og innhente sakkyndige uttalelser eller på annen måte opplyse saken. Eventuell ny informasjon skal gjøres kjent for begge parter som skal gis anledning til å uttale seg før vedtak treffes. Det settes frist for sluttbemerkninger. Det kan treffes fraværsvedtak dersom motparten ikke har kommet med uttalelse i saken og det ikke er grunn til å tro at vedkommende har gyldig fravær. NOU-

utvalget foreslo at Forbrukerklagenemnda kan be sekretariatet utforme utkast til vedtak forut for møtet.

NOU-utvalget foreslo videre at Forbrukerklagenemnda skal treffe vedtak med alminnelig flertall. Utvalget foreslo supplerende regler for saksbehandlingen, i sitt forslag til § 17.

NOU-utvalget viste til at nemndene, herunder Forbrukerklagenemnda, er et domstollignende organ. Ut fra dette mente utvalget at det er hensiktsmessig at reglene i tvisteloven og domstolloven får anvendelse så langt disse lovene passer, fremfor reglene i forvaltningsloven. Det siteres fra NOU 2010: 11 punkt 8.5:

«Utvalget viser til at reglene om partsevne typisk kan tenkes å komme til anvendelse. Det samme gjelder vernetingsreglene, særlig med tanke på om en tvist som gjelder utenlandsk næringsvirksomhet eller utenlandske forbrukere, hører inn under norske nemnder. Videre kan prinsippene om forening av krav og flere krav i samme sak kunne nyttes. Det samme gjelder reglene om gruppesøksmål. På den annen side vil ikke bestemmelsene om sakskostnader, midlertidig sikring og arrest kunne brukes i forbindelse med saksbehandlingen i nemndene. Det blir den enkelte nemnd i den enkelte sak som må vurdere om det er hensiktsmessig om tvisteloven kan få anvendelse i forhold til en konkret problemstilling. Utvalget ser at dette kan skape ulik praktisering av saksbehandlingsreglene i den enkelte nemnd. Likevel mener utvalget at bestemmelsene i tvisteloven skal kunne være til hjelp dersom det oppstår et prosessuelt spørsmål det ikke finnes løsning på. Bestemmelsene skal ikke pålegge nemndene krevende regler for saksbehandling som et supplement til vedtektenne.»

Det ble også foreslått at domstollovens regler om taushetsplikt i § 63a skal gjelde tilsvarende.

NOU-utvalget tok ikke opp temaet om partenes utveksling av informasjon.

4.5.4 Lov om klageorganer for forbrukersaker

Det fremgår av lov om klageorganer for forbrukersaker § 23 første ledd at Forbrukerrådet fortsatt skal mekle i saker som hører under Forbrukertvistutvalgets saksområde. Forbrukerrådet skal også mekle og derved gi et tilbud om utenrettslig tvisteløsning i saker som verken dekkes av et innmeldt klageorgan eller av Forbrukertvist-

utvalget, jf. § 23 første ledd. Loven omhandler saksbehandlingen i Forbrukerrådet, men ikke saksbehandlingen i Forbrukertvistutvalget.

Etter loven § 15 annet ledd skal alle klageorgan legge til rette for at partene kan utveksle informasjon om saken elektronisk eller per post. Sekretariatene i nemndene skal opptre nøytralt og uhildet under saksbehandlingen. Kravet gjøres gjeldende for ikke bare nemndenes sekretariatet, men for klageorganene i sin helhet, slik at også andre enn sekretariatets ansatte i nemnda dekkes. Kravet gjelder under hele klagebehandlingen.

4.5.5 Forslag i høringsnotatet

Departementet foreslo å lovfeste at det nye Forbrukertvistutvalget blir et *uavhengig forvaltningsorgan*. Forbrukertvistutvalget skal ikke kunne instrueres av departementet med hensyn til bevisbedømmelse, rettsanvendelse eller saksbehandling verken generelt eller i den enkelte sak. Departementet ønsket imidlertid å kunne gi utvalget styringssignaler med hensyn til administrative forhold, slik som lokalisering, avlønning, osv.

Departementet foreslo videre å lovfeste at *forvaltningsloven skal gjelde* for saksbehandlingen i Forbrukertvistutvalget, dersom ikke annet følger av loven.

Når det gjelder spørsmålet om hvem som bør innhente og betale for eventuelle *sakkyndige rapporter*, foreslo departementet å videreføre gjeldende praksis. Det innebærer at partene oppfordres til å innhente sakkyndige rapporter og bekoste disse.

Til forskjell fra gjeldende lov om Forbrukertvistutvalget, stiller direktivet *krav til saksbehandlingstid*. I dag fastsettes mål for saksbehandlingstiden i departementets tildelingsbrev til Forbrukertvistutvalget. For å overholde kravet om 90 dagers saksbehandlingstid foreslo departementet å videreføre dagens rettstilstand om at Forbrukertvistutvalget kan sette frist for sluttbemerkninger. Det ble foreslått at Forbrukertvistutvalget kan velge å ta i betraktning opplysninger som er kommet etter fristens utløp.

Departementet mente at Forbrukertvistutvalget i sin behandling skal være bundet av *partenes påstander*. I og med at saksbehandlingen er skriftlig, kan ikke klagerens påstand justeres når saken ligger til utvalgsavgjørelse. Det er derfor viktig at Forbrukerrådet og Forbrukertvistutvalget bidrar til at påstanden som utformes er tydelig og klar.

I overensstemmelse med gjeldende rett og forslaget til NOU-utvalget, foreslo departementet at adgangen til å treffe *fraværsvedtak* videreføres,

slik at manglende medvirkning av en klagemotpart ikke kan hindre avgjørelse i Forbrukertvistutvalget.

For å gjennomføre direktivets krav om at klageorganet skal legge til rette for utveksling av opplysninger mellom partene, foreslo departementet en bestemmelse om dette. Det ble ansett tilstrekkelig at kravet oppfylles ved at klageorganet sørger for at partene har hverandres e-postadresse eller postadresse, eller at partene har tilgang til et saksbehandlingssystem der de kan utveksle dokumenter.

4.5.6 Høringsinstansenes syn

Landbruks- og matdepartementet støtter forslaget om at Forbrukertvistutvalget skal være et uavhengig forvaltningsorgan som er administrativt underlagt Barne-, likestillings- og inkluderingsdepartementet (nå Barne- og likestillingsdepartementet), og at utvalget ikke skal kunne instrueres i den enkelte sak. Departementet peker imidlertid på at formuleringen i forslaget om at utvalget ikke kan «instrueres generelt» er uklar og stiller spørsmålsteget ved om det gis tilstrekkelig rom for generell styringsdialog.

Når det gjelder spørsmålet om forvaltningslovens anvendelse på Forbrukertvistutvalgets saksbehandling påpeker *Forbrukertvistutvalget* og *Norges Automobil-Forbund (NAF)* at siden Forbrukertvistutvalget fortsatt skal være et domstolliggende forvaltningsorgan, bør man enten ta inn henvisninger til konkrete bestemmelser i tvisteloven eller innta en generell passus om at tvisteloven gjelder så langt den passer.

Forbrukerrådet peker på at det i forslag til revidert forskrift om Husleietvistutvalget henvises til tvisteloven og domstoloven. Rådet stiller spørsmål ved om ikke tilsvarende bør gjelde for Forbrukertvistutvalget siden begge utvalgene treffer avgjørelser med retts- og tvangskraft. Rådet bemerker at det å løse sivile tvister mellom forbrukere og næringsdrivende har større likhet med domstolens rolle enn kjernevirksomheten til et forvaltningsorgan, som er utøving av offentlig myndighet.

Selv om det er gitt en generell henvisning til forvaltningsloven mener *Justis- og beredskapsdepartementet* det bør fremgå eksplisitt av lovens § 7 at utvalget skal ha ansvaret for sakens opplysning. Dette fordi det for øvrig er gitt detaljerte regler om utvalgets saksbehandling og sakens opplysning. I høringsuttalelsen til NOU 2010: 11 uttrykte det daværende Justis- og politidepartementet skepsis til en generell regel om at (hele)

tvisteloven gjelder så langt den passer mv. Om, og i så fall hvilke deler av tvisteloven som bør supplere reglene for nemndsbehandling, bør vurderes nærmere.

Forbrukertvistutvalget er enig i at utvalget skal kunne be partene om å fremlegge ytterligere dokumentasjon og sakkyndige uttalelser. For å redusere utvalgets arbeidsbelastning foreslår utvalget imidlertid en presisering i lovteksten om at partene har det primære ansvaret for sakens opplysning.

Om Forbrukertvistutvalgets forhold til partenes påstander skriver Forbrukerrådet:

«I merknad til FTU-loven § 7 i Norsk lovkommentar uttaler Trygve Bergsåker at siden «behandlingen [i utvalget] er skriftlig, er det vanskelig å justere påstander i forbindelse med den endelige behandlingen. For å unngå utsettelse av avgjørelsen, må regelen om at FTU er bundet av påstandene, kunne praktiseres noe fleksibelt». Forbrukerrådet er enig i dette.»

Samme fleksibilitet må etter Forbrukerrådets syn også gjelde for de faktiske forhold som partene begrunner sine påstander med (påstandsgrunnlag) og rettsreglene som partene gjør gjeldende.

Justis- og beredskapsdepartementet bemerker at adgangen til å justere partenes påstander, slik Forbrukertvistutvalget i dag praktiserer dette, bør lovfestes. Dersom adgangen til dette skal opphøre, bør konsekvensene av dette vurderes nærmere.

Forening mot urimelig handelspraksis mener det er viktig at Forbrukertvistutvalget kan fortsette sin praksis med å justere partenes påstander. Hvis ikke vil det føre til en vesentlig reduksjon av forbrukerens reelle rett til å få tvisten avgjort med korrekt resultat. Dersom Forbrukertvistutvalget ikke skal kunne justere partenes påstander blir det enda viktigere at klageorganet bistår forbrukeren med å sette opp en klage.

UiT – Norges arktiske universitet mener Forbrukertvistutvalget selv bør sørge for å innhente og bekoste en sakkyndig utredning, slik som i Danmark. Overlates dette til partene, risikerer man at utgiftene blir dobbelt så høye ved at det brukes to sakkyndige, og at forbrukere med dårlig råd i realiteten ikke får tilgang til tvistebehandling.

I høringsuttalelsen til NOU 2010: 11 bemerket *Advokatforeningen* at forbrukeren ikke kan pålegges å betale for sakkyndige uttalelser, dersom han ikke ønsker det. Det kan stille seg annerledes i forhold til den næringsdrivende som er part i saken, dersom vedkommende har et stort antall saker innen vedkommende felt. Antagelig, beme-

ket Advokatforeningen, er det i forhold til saksbehandlingen for Forbrukertvistutvalget mest naturlig at det er det offentlige som dekker slike utgifter, på samme måte som utgifter til sekretariatet. Særlig dersom man legger opp til at Forbrukertvistutvalget skal treffe avgjørelser som har retningssivende betydning, vil det kunne være behov for å innhente sakkyndige utredninger. I så fall er det reglene i tvistelovens kapittel 25 om sakkyndige bevis som eventuelt kan tilpasses og anvendes.

I sin uttalelse til NOU 2010: 11 uttalte derimot Forbrukertvistutvalget at partene selv bør bære kostnadene med å opplyse saken i form av sakkyndige uttalelser. En for aktiv involvering i saken på den ene eller andre siden vil rokke ved det nøytralitetskravet som er foreslått. Etter Forbrukertvistutvalgets syn bør dagens praksis med å oppfordre partene til selv å innhente sakkyndige uttalelser videreføres. NAF delte dette synet.

Forbrukertvistutvalget og NAF foreslo at fristen for sluttbemerkning skal være preklusiv, det vil si at Forbrukertvistutvalget ikke skal ha anledning til å ta i betraktning sluttbemerkninger som kommer inn etter at fristen har utløpt.

4.5.7 Departementets vurderinger

4.5.7.1 Innledning

Departementet foreslår at saksbehandlingen i Forbrukertvistutvalget fortsatt skal være skriftlig, og at sakene behandles for lukkede dører uten partenes tilstedeværelse. I samsvar med direktivets krav skal utvalget legge til rette for at partene kan utveksle informasjon seg imellom. For å oppfylle kravet vil det være tilstrekkelig at Forbrukertvistutvalget sørger for at partene har hverandres e-postadresser, eventuelt postadresse ved for eksempel mangel på e-postkonto.

I tråd med direktivet foreslås det krav til maksimal saksbehandlingstid på 90 dager, og at Forbrukertvistutvalget etter eget skjønn kan forlenge fristen i særlig komplekse saker. Fristen løper fra sluttbemerkninger er inngitt, og saken dermed er ferdig opplyst, og til vedtak er truffet. Samlet tid fra saken kommer inn til Forbrukertvistutvalget kan dermed bli lenger enn 90 dager.

For øvrig foreslås at det kan fattes fraværsvetakt, at utvalget skal opptre nøytralt, og treffe vedtak med alminnelig flertall. Det foreslås hjemmel til å gi mer detaljerte saksbehandlingsregler for utvalget i forskrift.

Se forslag til lov om Forbrukerklageutvalget § 6.

4.5.7.2 Uavhengighet

Departementet opprettholder forslaget om å lovfeste at Forbrukertvistutvalget er et uavhengig forvaltningsorgan. Departementet er enig med Landbruks- og matdepartementet i at det bør fremgå tydelig av lovteksten hva som er omfattet og hva som er unntatt fra departementets styringsmyndighet. For å klargjøre dette foreslår departementet at det fastslås uttrykkelig i loven at departementet ikke kan styre Forbrukertvistutvalget når det gjelder behandling av enkeltsaker eller utvalgets faglige virksomhet for øvrig. Begrepet «faglig virksomhet» omfatter Forbrukertvistutvalgets tolkning og anvendelse av rettsregler samt bevisvurdering i saker som faller inn under utvalgets virkeområde.

Videre foreslås det at administrative spørsmål følger det alminnelige forvaltningshierarkiet og er underlagt departementets organisasjons- og instruksjonsmyndighet. Administrative spørsmål vil være blant annet lokalisering, anskaffelser, regnskap og budsjett.

En annen side ved utvalgets uavhengighet er forslaget om at utvalgets vedtak ikke kan påklages, og at forvaltningsloven § 35 om omgjøring av vedtak ikke gjelder, se punkt 4.6 om vedtaket.

Se forslag til lov om Forbrukerklageutvalget § 2 første ledd.

4.5.7.3 Forholdet til forvaltningsloven og tvisteloven

Ettersom Forbrukertvistutvalget er et domstolgende forvaltningsorgan, kan det oppstå tvil om det er forvaltningsloven eller tvisteloven som får anvendelse på problemstillinger som ikke er regulert i lov om Forbrukerklageutvalget. Etter departementets vurdering har tvisteloven, i motsetning til forvaltningsloven, en rekke detaljerte regler som er uforenelige med formålet til Forbrukertvistutvalget: Å tilby et kostnadseffektivt alternativ til domstolene. En mulig løsning kan være å la tvisteloven gjelde *så langt den passer*, men dette gir rom for uklarhet. Departementet opprettholder derfor forslaget om at forvaltningslovens regler får anvendelse når ikke annet følger av lov om Forbrukerklageutvalget eller forskrift til den.

Departementet er imidlertid enig med høringsinstansene i at visse regler i tvisteloven også bør gjelde for Forbrukertvistutvalget. Derfor foreslår departementet tilsvarende regulering som i tvisteloven, blant annet om avvising av saker der det ikke foreligger et reelt behov (klagen er grunnløs), gjenåpning, retting og adgang til å treffe tilleggsvedtak, se nærmere punktene

4.7 – 4.8. Departementet foreslår også å ta inn bestemmelser om verneting tilsvarende tvistelovens bestemmelser § 4-3. Bestemmelsen foreslås inntatt i § 1 om virkeområde, se punkt 4.1.

Departementet bemerker for øvrig, at dersom det oppstår problemstillinger som ikke er løst i forslag til ny lov eller forvaltningsloven, kan reelle hensyn tilsi analogisk anvendelse av relevante bestemmelser i tvisteloven.

Se forslag til lov om Forbrukerklageutvalget § 3.

4.5.7.4 Sakkyndige uttalelser

Når det gjelder spørsmålet om det offentlige skal innhente og bekoste sakkyndige uttalelser, står departementet fast ved at partene selv innhenter disse og dekker kostnadene. Bakgrunnen for dette er todelt: For det første så vil det medføre vesentlig økt ressursbruk i Forbrukertvistutvalget om det skal innhente sakkyndige rapporter og betale for disse. For det andre vil den parten som vinner saken som regel kunne kreve kostnadene til sakkyndig rapport erstattet av motparten etter kontraktslovgivningen, jf. eksempelvis forbrukerkjøpsloven § 33, eller alminnelige kontraktsrettslige prinsipper.

Forbrukertvistutvalgets (og Forbrukerrådets) rolle vil være som i dag: å oppfordre til at det innhentes en sakkyndig utredning, der det anses nødvendig.

Se forslag til lov om Forbrukerklageutvalget § 6 første ledd fjerde punktum.

4.5.7.5 Ansvar for sakens opplysning

Når det gjelder ansvar for sakens opplysning, opprettholdes forslaget fra høringsnotatet om at dette bør være Forbrukertvistutvalgets ansvar. I en sak for Forbrukertvistutvalget vil partene som regel ikke være bistått av partsrepresentanter med juridisk kompetanse. Dette skal heller ikke være nødvendig ved det lavterskeltilbudet som alternative tvisteløsningsorgan er ment å utgjøre. Dette til forskjell fra tvisteløsning i de alminnelige domstolene. Departementet anser det derfor som hensiktsmessig at Forbrukertvistutvalget, i likhet med andre forvaltningsorganer, har ansvar for sakens opplysning. Dette følger av forvaltningsloven § 11.

4.5.7.6 Frist for sluttbemerkning

Departementet foreslår at Forbrukertvistutvalget fortsatt skal ha anledning til å vurdere om uttalelser fra partene som er kommet inn etter

fristen for sluttbemerkinger skal tas i betraktning eller ikke. Departementet har registrert at dagens utvalg ønsker at fristen for sluttbemerking skal være absolutt. Departementet vil peke på at det er opp til utvalget hvor strengt det vil praktisere fristen.

Se forslag til lov om Forbrukerklageutvalget § 6 andre ledd.

4.5.7.7 *Forbrukertvistutvalgets forhold til partenes påstander mv.*

Bestemmelsen i forbrukertvistloven § 7 fjerde ledd som regulerer Forbrukertvistutvalgets forhold til partenes påstander har samme ordlyd som tvistemålsloven av 1915 § 85. Bestemmelsen i tvistemålsloven ble tolket slik at domstolene var bundet av ikke bare påstander, men også påstandsgrunnlag og krav. Av forarbeidene til forbrukertvistloven fremgår det at Forbrukertvistutvalget også er bundet av partenes krav. For de alminnelige domstoler fremgår det nå av lovteksten at domstolene ikke bare er bundet av partenes påstander, men også krav og påstandsgrunnlag, jf. tvisteloven av 2005 § 11-2 første ledd. Med «krav» menes det rettsforholdet domstolen skal ta stilling til, eksempelvis krav om heving, erstatning eller ugyldighet. «Påstand» er det resultatet partene krever, eksempelvis at A skal betale B kr 10 000. «Påstandsgrunnlag» er det faktum partene anfører for at de skal få medhold i saken, eksempelvis at selger ikke har opplyst at bilen var kollisjonsskadet.

Bakgrunnen for at de alminnelige domstoler ikke skal kunne gå utover partenes krav, påstand og påstandsgrunnlag, er dels at partene selv skal kunne definere omfanget av en tvist (disposisjonsprinsippet) og dels at partene skal kunne uttale seg om det domstolen legger til grunn (kontradiksjon).

Etter departementets vurdering tilsier hensynet til kontradiksjon at Forbrukertvistutvalget ikke legger til grunn andre krav, påstander eller påstandsgrunnlag enn det partene har påberopt. Legger Forbrukertvistutvalget andre krav til grunn enn det partene har påberopt, kan dette medføre at utvalget avgjør en sak på bakgrunn av et tema som ikke er tilstrekkelig belyst av partene. Høringsinstansene har etterspurt en fleksibel tilnærming til påstander og krav, slik Forbrukertvistutvalget praktiserer regelverket i dag. Etter det departementet forstår praktiserer Forbrukertvistutvalget regelverket slik at utvalget tilkjenner prisavslag, selv om klager kun har fremmet krav om heving. Etter departementets vurdering bør behovet for en slik korreksjon enkelt kunne avdekkes av Forbrukerrådet eller Forbru-

kertvistutvalgets sekretariat i den innledende behandlingen av saken. Forbrukerrådet og Forbrukertvistutvalgets sekretariats veiledningsplikt vil i et slikt tilfelle innebære at klager må gis råd om å kreve prisavslag i tilfellet klager ikke får medhold i hevingskravet.

Se forslag til lov om Forbrukerklageutvalget § 6 fjerde ledd.

4.6 Vedtaket

4.6.1 Gjeldende rett mv.

Det fremgår av forbrukertvistloven § 10 at vedtak som avslutter saken, skal være skriftlig og begrunnet. Vedtaket treffes ved alminnelig flertall. I praksis opplyses det om vedtaket er enstemmig eller avsagt under dissens og hvilket medlem som har dissentert. Det opplyses ikke om vedkommende har særlig innsikt i forbrukersidens eller selger- eller tjenesteytersidens interesser. Forbrukertvistutvalgets leder skal sørge for at vedtaket forkynnes for partene som også skal gjøres kjent med vedtakets virkninger. Vedtaket kan ikke påklages. Dette gjelder både realitetsvedtak og vedtak som avviser å ta en sak til behandling. Vedtaket er enkeltvedtak, og forvaltningsloven gjelder. I praksis tolkes regelverket slik at det ikke er adgang for Forbrukertvistutvalget til å omgjøre et vedtak av eget tiltak, dvs. at forvaltningsloven § 35 ikke gjelder.

4.6.2 Direktivet

Artikkel 9 nr. 1 bokstav c i direktivet krever at partene skal informeres om resultatet av tvisteløsningen. Avgjørelsen skal være begrunnet og foreligge skriftlig eller på varig medium.

4.6.3 Forslag i NOU 2010: 11 Nemndsbehandling av forbrukertvister

NOU-utvalget foreslo at Forbrukerklagenemnda skal treffe vedtak med alminnelig flertall. Vedtaket skal være skriftlig og begrunnet. Vedtaket skal opplyse om det er enstemmig og hvilket medlem som eventuelt er uenig i avgjørelsen. Mindretallets syn skal også begrunnes.

4.6.4 Lov om klageorganer for forbrukersaker

Det fremgår av lov om klageorganer for forbrukersaker § 16 annet ledd at klageorganet skriftlig eller på varig medium skal informere om resultatet av klagebehandlingen, samt gi en begrunnelse. For

klageorgan som er organisert som nemnd skal det ved dissens angis partstilhørigheten til medlemmene som dissenterer, samt deres begrunnelse, se § 21 andre ledd.

4.6.5 Forslag i høringsnotatet

Departementet foreslo at vedtaket skal være skriftlig eller på et varig medium og begrunnet. I tråd med direktivets krav, foreslo departementet å lovfeste at vedtaket kan formidles på annet varig medium enn papir, for eksempel per e-post eller lydfil. Det ble videre foreslått at det skal fremgå av vedtaket om det er enstemmig. Dersom vedtaket ikke er enstemmig, skal også mindretallets syn og begrunnelse fremgå. Det ble foreslått at vedtaket forkynnes for partene, som samtidig gjøres kjent med vedtakets virkning og adgangen til å bringe vedtaket inn for tingretten. Departementet foreslo videre at det tydeliggjøres i loven at et vedtak truffet av Forbrukertvistutvalget ikke kan påklages, og heller ikke omgjøres uten klage etter forvaltningsloven § 35.

Det ble foreslått at vedtak som ikke blir bragt inn for tingretten, får virkning som en rettskraftig dom, og at det kan fullbyrdes etter reglene for dommer. Departementet foreslo at det nedfelles i loven at utvalgets vedtak er offentlige.

4.6.6 Departementets vurderinger

Departementets forslag i høringsnotatet samsvarer stort sett med kravene til vedtak i gjeldende rett, forslagene til NOU-utvalget, og krav i lov om klageorganer for forbrukersaker § 16.

Ingen høringsinstanser har uttalt seg til forslaget, som opprettholdes.

I samsvar med direktivet foreslås det at vedtaket skal være skriftlig eller på et varig medium. Begrepet «varig medium» foreslås definert i loven som enhver innretning som gjør partene i stand til å lagre opplysningene på en slik måte at de i fremtiden er tilgjengelig i uendret form. Det er ikke krav om at vedtaket foreligger på papir eller er skriftlig; det vil være tilstrekkelig at det foreligger som en elektronisk fil. Forslaget tilsvare definisjonen i lov om klageorganer for forbrukersaker § 16 annet ledd.

Det foreslås at vedtaket skal være begrunnet, og ved dissens skal også mindretallets syn fremgå. Til forskjell fra lov om klageorganer for forbrukersaker foreslås det ikke krav til at det opplyses hvorvidt flertallet eller mindretallet har særlig innsikt i forbrukernes eller næringsdrivendes interesser. Vedtaket forkynnes for partene, og partene

skal gjøres kjent med virkningen av vedtaket og adgangen til å ta ut søksmål for tingretten for å få overprøvd vedtaket. Der det ikke tas ut søksmål skal vedtaket ha virkning som rettskraftig dom, og kunne fullbyrdes etter de samme reglene som for dommer.

Som etter gjeldende rett, skal ikke departementet kunne overprøve utvalgets vurderinger, verken gjennom en forvaltningsklage eller omgjøring etter forvaltningsloven § 35. At reglene om omgjøring i forvaltningsloven § 35 ikke gjelder, foreslås tydeliggjort i loven. Det vises til den nærmere redegjørelsen for Forbrukertvistutvalgets uavhengighet under punkt 4.5 om saksforberedelse og -behandling. Spørsmålet om offentliggjøring av vedtak er omtalt under punkt 4.10

Se forslag til lov om Forbrukerklageutvalget § 7.

4.7 Gjenåpning

4.7.1 Gjeldende rett mv.

Reglene om gjenåpning i tvisteloven kapittel 31 gjelder tilsvarende for saker ved Forbrukertvistutvalget i den grad de passer, jf. forbrukertvistloven § 12.

NOU-utvalget foreslo i NOU 2010: 11 en lignende bestemmelse, jf. forslaget til § 8 tredje ledd, og bemerket at forslaget er fullt ut i samsvar med gjeldende lov § 12.

Verken direktivet eller lov om klageorganer for forbrukersaker inneholder bestemmelser om gjenåpning av sak.

4.7.2 Forslag i høringsnotatet

Utgangspunktet er at Forbrukertvistutvalgets avgjørelser er endelige, ikke kan påklages og heller ikke omgjøres etter forvaltningsloven § 35. I visse tilfeller kan det likevel være grunn til å se på saken på nytt, og departementet foreslo derfor bestemmelser om gjenåpning.

Departementet foreslo at vilkårene for gjenåpning skal fremgå direkte i lov om Forbrukerklageutvalget. Det ble likevel foreslått at bestemmelsene om gjenåpning i tvisteloven §§ 31-6 til 31-9 skal gjelde så langt de passer.

Departementet foreslo at avslag på begjæring om gjenåpning kan bringes inn for tingretten.

4.7.3 Høringsinstansenes syn

Forbrukertvistutvalget foreslår i sin høringsuttalelse at adgangen til gjenåpning fjernes. Forsla-

get begrunnes med at begjæring om gjenåpning ikke har resultert i endrede avgjørelser, og at behandling av begjæring om gjenåpning er uheldig bruk av ressurser. Utvalget begrunner forslaget sitt slik:

«Vi har erfaring for at det innkommer ca. 30 begjæringer om gjenåpning per år. De fleste faller helt klart utenfor vilkårene for gjenåpning etter tvisteloven kap. 31. Ved søk i vårt arkivsystem tilbake til 1.1.2008 har ingen begjæringer om gjenåpning blitt tatt til følge. Gjenåpning rokker ved utgangspunktet om at utvalgets vedtak skal være endelige. Begjæringer om gjenåpning medfører «omkamper» i utvalget, og er etter vårt syn en lite hensiktsmessig ressursbruk. Partenes rettsikkerhet anses tilstrekkelig ivaretatt ved adgangen til å bringe saken inn for domstolene. Dersom utvalget har fattet et vedtak i strid med habilitetsreglene i forvaltningsloven, vil vedtaket måtte anes som en nullitet, uten rettsvirkninger. En gjenåpning av saken for å fastslå dette vil ikke være nødvendig.»

Dersom forslaget om gjenåpning opprettholdes, foreslår Forbrukertvistutvalget at begrensningene i gjenåpningsadgangen i tvisteloven § 31-5 (2) om at parten ikke kan kreve gjenåpning av en grunn parten burde gjort gjeldende under sakens ordinære behandling videreføres.

4.7.4 Departementets vurderinger og forslag

Et overordnet mål med enhver tvisteløsningsprosess er at det fattes materielt riktige avgjørelser. Dersom en rettskraftig avgjørelse aldri skulle kunne prøves på nytt, vil det kunne føre til at uriktige resultater blir stående. Samtidig er det viktig at partene blir ferdige med en sak, og får en rettskraftig avgjørelse. Dette er bakgrunnen for at det i tvisteloven, innenfor snevre rammer, kan kreves gjenåpning av alle typer avgjørelser som avgjør realitetene i en sak.

Tilsvarende hensyn gjør seg også gjeldende for avgjørelser truffet av Forbrukertvistutvalget. Dersom det ikke innføres regler om gjenåpning av Forbrukertvistutvalgets avgjørelser, vil partene i realiteten ha svakere vern mot materielt uriktige avgjørelser i Forbrukertvistutvalget enn i domstolene.

Forbrukertvistutvalget behandler tvister mellom to private parter med motstridende interesser. En endring av et vedtak vil alltid gå utover en part. Det som blir positivt for en part, blir negativt

for den annen. I praksis tolkes regelverket slik at det ikke er adgang for Forbrukertvistutvalget til å omgjøre et vedtak av eget tiltak etter forvaltningsloven § 35. Dette foreslås nå lovfestet, se forslag til § 7. Det kan likevel være hensiktsmessig å ha en sikkerhetsventil ved avgjørelser som anses uriktige, og hvor bestemmelsene om retting og tilleggsvedtak ikke er anvendelige.

Departementet opprettholder forslaget om å innta en bestemmelse om gjenåpning i loven der det tydeliggjøres i hvilke tilfeller gjenåpning kan begjæres, og i hvilke tilfeller gjenåpning ikke kan begjæres. Det foreslås blant annet at gjenåpning ikke kan begjæres av en grunn som parten tidligere burde ha gjort gjeldende. I likhet med reglene i tvisteloven og gjeldende forbrukertvistlov, begrenses imidlertid gjenåpning til de tilfellene der vedtaket er rettskraftig. Dersom vedtaket ikke er rettskraftig kan saken overprøves av de alminnelige domstoler ved at en av partene tar ut stevning, jf. forslaget til § 12.

Videre opprettholdes forslaget om at Forbrukertvistutvalgets avslag på begjæring om gjenåpning skal kunne bringes inn for tingretten, tilsvarende Forbrukertvistutvalgets avslag på begjæring om oppfriskning av oversittelse av stevningsfrist, se punkt 4.11.

Departementet foreslår å videreføre forslaget om at visse bestemmelser i tvisteloven gis tilsvarende anvendelse så langt de rekker. Dette gjelder nærmere bestemt §§ 31-6 til 31-9 som regulerer fristene for gjenåpning, krav til begjæringens innhold og hvor den skal sendes, samt Forbrukertvistutvalgets nærmere behandling av begjæringen.

Se forslag til lov om Forbrukerklageutvalget § 8.

4.8 Retting og tilleggsvedtak

4.8.1 Gjeldende rett

Forbrukertvistloven har ingen bestemmelser om fremgangsmåten dersom det oppdages at et vedtak truffet av Forbrukertvistutvalget inneholder feil eller mangler. Forbrukertvistutvalget er et forvaltningsorgan, og omfattes av forvaltningsloven. Forvaltningsloven § 35 har bestemmelser om omgjøring uten klage, dvs. på organets eget initiativ. Forvaltningsloven § 35 gjelder også adgangen til retting og å treffe tilleggsvedtak. Vilråene er imidlertid svært strenge. Vedtak kan kun rettes eller suppleres dersom a) endringen ikke er til skade for noen vedtaket retter seg mot eller tilgodeser, b) vedtaket ikke er kom-

met frem til vedkommende, eller c) vedtaket må anses ugyldig.

Twisteloven har i §§ 19-8 og 19-9 bestemmelser om henholdsvis retting av feil og tilleggsavgjørelse. Bestemmelsen om retting gjelder adgang til å rette en avgjørelse som på grunn av skrive- eller regnefeil, misforståelse, forglemmelse eller lignende klar feil, har fått en utforming som ikke stemte med rettens mening. Er det ikke truffet avgjørelse om noe som skulle vært avgjort, kan tilleggsavgjørelse avsies dersom det settes frem begjæring om det innen ankefristen.

Twisteloven regulerer behandling av sivile tvister ved domstolene. Ettersom Forbrukertvistutvalget er et domstollignende organ, men ingen domstol, gjelder ikke bestemmelsene om retting og tilleggsavgjørelse direkte. I Forbrukertvistutvalgets praksis er imidlertid prinsippene i tvisteloven §§ 19-8 og 19-9 gitt analogisk anvendelse.

4.8.2 Direktivet og NOU 2010: 11 Nemndsbehandling av forbrukertvister mv.

Direktivet har ingen bestemmelser om retting og tilleggsavgjørelse. Slike prosessuelle regler overlates til medlemsstatenes nasjonale rett. NOU-utvalget foreslo i sitt forslag til § 17 supplerende regler for saksbehandlingen. Det ble foreslått at tvisteloven skal gjelde for saksbehandlingen i Forbrukerklagenemnda så langt den passer og annet ikke fremgår av loven. Det er ingen bestemmelse om retting og tilleggsavgjørelse i lov om klageorganer for forbrukersaker.

4.8.3 Forslaget i høringsnotatet

Det kan skje feil ved formulering av vedtak i Forbrukertvistutvalget, eller problemstillinger kan bli uteglemt. Departementet foreslo derfor en bestemmelse som regulerer Forbrukertvistutvalgets adgang til å endre uriktige eller mangelfulle vedtak. Departementet foreslo å supplere bestemmelsen med tvistelovens regler i §§ 19-8 og 19-9.

4.8.4 Høringsinstansenes syn og departementets vurderinger

Ingen av høringsinstansene har kommentert forslaget til regler om retting og tilleggsvedtak.

Som i domstolene, kan det skje feil ved formulering av vedtak i Forbrukertvistutvalget. Det er for eksempel krevd renter, men renter er ikke omtalt i vedtaket. Eller vedtaket om prisavslag inneholder en null for mye eller for lite. En domstol kan av eget tiltak rette sin avgjørelse, jf. tviste-

loven §§ 19-8 første ledd. Er det ikke truffet avgjørelse om noe som skulle vært avgjort, kan domstolen avsi tilleggsavgjørelse, dersom det settes frem begjæring om det innen ankefristen, jf. tvisteloven § 19-9 første ledd første punktum.

Etter departementets syn er det viktig å klarlegge hvilke regler som gjelder for Forbrukertvistutvalgets adgang til å endre uriktige eller mangelfulle vedtak. *Justis- og politidepartementet* (nå Justis- og beredskapsdepartementet) bemerket til forslaget i NOU 2010: 11 at det var skeptisk til og usikker på rekkevidden av en generell regel om at tvisteloven gjelder så langt den passer. Departementet anser det som en bedre lovgivningsteknikk å vise til de konkrete bestemmelsene i tvisteloven som skal gjelde. Departementet opprettholder derfor forslaget om at det nedfelles i lov om Forbrukerklageutvalget at utvalget kan rette et vedtak og treffe tilleggsavgjørelse. Det foreslås å lovfeste at bestemmelsene i tvisteloven §§ 19-8 og § 19-9 om retting og tilleggsavgjørelse gjelder tilsvarende. Dette gjelder blant annet om retting skal skje av eget tiltak, eller etter begjæring, betydning for søksmålsfrist, frist for endring av vedtak osv.

Se forslag til lov om Forbrukerklageutvalget § 9.

4.9 Gebyr og sakskostnader

4.9.1 Gjeldende rett mv.

Etter forbrukertvistloven § 16 annet ledd kan Kongen bestemme at det skal betales gebyr for behandling av sak i Forbrukerrådet og Forbrukertvistutvalget. Denne adgangen til å pålegge gebyr har ikke vært benyttet. Behandlingen i Forbrukerrådet og Forbrukertvistutvalget er i dag gratis både for forbruker og næringsdrivende, dvs. det er staten som finansierer dette tilbudet. Til sammenligning koster behandlingen i forliksrådet ett rettsgebyr som for tiden utgjør kr 860. Det er klageren som i utgangspunktet betaler gebyret i forliksrådet. Klageren kan tilkjennes sakskostnader, herunder rettsgebyret, dersom vedkommende vinner frem med sitt krav eller at forliksrådet for øvrig finner at klageren bør tilkjennes sakskostnader.

Hvis noen av partene har nedlagt påstand eller på annen måte har fremsatt krav som Forbrukertvistutvalget finner åpenbart ikke kan føre frem, kan utvalget bestemme at vedkommende helt eller delvis skal bære de utgiftene som saken har medført for den annen part. Dette følger av forbrukertvistloven § 16 første ledd. Av spesialmerkene til bestemmelsen² fremgår det at det

er forutsetningen for behandling i Forbrukertvistutvalget at de sakskostnadene det gjelder er av beskjedent omfang. Partene skal ikke trenge bistand ut over den de får gratis i Forbrukerrådet. Om partene likevel oppsøker advokat, er det rimelig at de selv bærer utgiftene til dette.

Når det gjelder utgifter til sakkyndige rapporter, vises det til punkt 4.5.7.4.

4.9.2 Direktivet

Det alternative tvisteløsningstilbudet skal være kostnadsfritt eller kun utgjøre en symbolsk sum for forbruker, jf. direktivet artikkel 8 bokstav c. Direktivet har ingen begrensninger når det gjelder hvilket gebyr næringsdrivende kan avkrevs. Bakgrunnen for kravet om gratis tilbud eller kun en symbolsk sum for forbrukeren, er at økonomi ikke skal hindre forbrukerens tilgang til tvisteløsning. Det må også tas hensyn til prisnivået i de ulike EØS-landene, slik at gebyret ikke hindrer forbruker fra et annet land i å klage.

Direktivet har ikke egne bestemmelser om sakskostnader, men stiller i artikkel 7 bokstav l krav om at klageorganet skal informere om eventuelle kostnader som partene skal dekke, herunder regler om fordeling av sakskostnader ved avslutning av saken. Se nærmere punkt 4.10 om informasjon.

4.9.3 Forslag i NOU 2010: 11 Nemndsbehandling av forbrukertvister

NOU-utvalget mente at ordningen med gratis klagebehandling for forbrukeren har klare fordeler. Det gir et lavterskeltilbud der det ikke er økonomiske forhold som begrenser tilgangen til tvisteløsning. På den annen side kan et mindre gebyr for behandlingen hindre at det fremsettes klager som er useriøse eller kverulerende. NOU-utvalget hadde imidlertid ikke inntrykk av at slike klager utgjør et særlig stort problem.

NOU-utvalget foreslo at det ikke skal betales gebyr for behandling av sak i Forbrukerklagenemnda. Det diskuterte videre om parten som taper sak etter nemndsbehandling, derunder i Forbrukerklagenemnda, bør dekke sakskostnadene, slik som ved domstolsbehandling. Utgiftene er uansett små; for det første er det en forutsetning at behandlingen kan skje uten at partene har utgifter til retts hjelp. Behandlingen er dessuten skriftlig, og det påløper derfor ikke utgifter til

reise for partene. Utvalget viste også til at det er mange som velger nemndsbehandling fremfor å gå til forlikrådet, nettopp fordi partene ikke kan bli ilagt sakskostnader. NOU-utvalget mente at fravær av sakskostnader er en del av berettigelsen for behandling i nemnder.

Ut fra dette fant NOU-utvalget at det ikke bør innføres noen generell adgang til å illegge forbrukeren sakskostnader dersom denne taper saken. Motsatt løsning kan vurderes for den næringsdrivende. Utvalget viste til at enkelte bransjer pålegger en tapende næringsdrivende som går videre med saken, å betale forbrukerens kostnader for domstolsbehandlingen i førsteinstans.

4.9.4 Lov om klageorganer for forbrukersaker

Etter lov om klageorganer for forbrukersaker kan klageorganet kreve saksbehandlingsgebyr. For forbrukere kan gebyret bare utgjøre et mindre beløp, se § 7 annet ledd. Departementet bemerket imidlertid i Prop. 32 L (2015–2016) punkt 9.7.3 at en maksimumsgrense for hva som ligger i «mindre beløp» bør ligge på omkring 100–200 kroner. Etter loven § 23 tredje ledd kan departementet i forskrift gi utfyllende bestemmelser om Forbrukerrådets adgang til å kreve gebyr.

4.9.5 Forslag i høringsnotatet

Departementet foreslo at det i denne omgang ikke innføres gebyr for saksbehandling i Forbrukertvistutvalget, verken for forbrukeren eller den næringsdrivende. Departementet foreslo imidlertid en forskriftshjemmel i loven, slik at fastsettelse av gebyr kan gjøres ved forskrift. Departementet bemerket at spørsmålet om gebyr bør ses i sammenheng med utvikling av gebyrpraksis etter lov om klageorganer for forbrukersaker. Denne loven regulerer blant annet meklingstilbudet i Forbrukerrådet.

Når det gjelder sakskostnader for behandling i Forbrukertvistutvalget, foreslo departementet at gjeldende bestemmelse videreføres. Dette innebærer at dersom en av partene har fremsatt krav som åpenbart ikke kan føre frem, kan vedkommende bli pålagt å dekke de kostnadene motparten har hatt i anledning saken. Bestemmelsen ble foreslått videreført som et ris bak speilet, til tross for at den, så vidt departementet var kjent med, hittil ikke har vært benyttet.

En særlig problemstilling gjelder spørsmålet om dekning av forbrukerens sakskostnader når den næringsdrivende bringer en avgjørelse fra Forbrukertvistutvalget inn for retten.

² Ot.prp. nr. 55 (1976–77) Om lov om behandling av forbrukerkjøpstvister

Departementet viste til finansieringsvirksomhetsloven § 2-12 b annet ledd. Denne bestemmer at en finansinstitusjon, dvs. en næringsdrivende, som ikke følger en uttalelse fra en nærmere bestemt klagenemnd i tvist med en kunde som er forbruker, skal dekke egne og motpartens nødvendige sakskostnader ved domstolsbehandling i første instans av samme tvist mellom de samme partene. Dette gjelder tilsvarende for behandling i høyere rettsinstanser, dersom finansinstitusjonen er den ankende part.

Departementet vurderte om en tilsvarende ordning bør innføres, dersom næringsdrivende bringer vedtak fra Forbrukertvistutvalget inn for tingretten. Siden vedtakene i Forbrukertvistutvalget får retts- og tvangskraft, kan den næringsdrivende ønske å få en ny prøvelse av sakens realitet ved domstolene.

Departementet så ordningen i finansieringsvirksomhetsloven som interessant, også i saker der en næringsdrivende taper en sak i Forbrukertvistutvalget, og bad særlig om høringsinstansenes syn på dette.

4.9.6 Høringsinstansenes syn

Boligprodusentene var i høringen av NOU-en prinsipielt imot at forbrukere generelt ikke skal betale gebyr for klagebehandling. Etter deres mening må det koste noe å få et forhold behandlet, slik at det ligger en viss «sperre» mot spesielt små og bagatellmessige klager. *Forbrukerombudet* derimot, kunne ikke se at det er behov for at det i lovgivningen åpnes for at forbrukere skal betale gebyr for å få saker behandlet. Slike gebyrer vil i praksis kunne fungere som et stengsel for saker der tvistegenstanden har begrenset verdi. Dette vil stride mot intensjonen bak det utenrettslige tvisteløsningstilbudet som er ment å være et lavterskeltilbud.

En rekke høringsinstanser uttalte seg til spørsmålet om den næringsdrivende som har tapt saken i Forbrukertvistutvalget bør dekke forbrukerens sakskostnader i tingretten, dersom den næringsdrivende bringer saken inn for domstolene.

Forbrukerrådet, Forbrukerombudet, Foreningen mot Urimelig Forretningspraksis, Jussformidlingen i Bergen, Kongelig Norsk Automobilforbund, Landbruks- og matdepartementet, Norges Automobil-Forbund (NAF) og UiT Norges Arktiske universitet støtter innføring av en slik ordning.

UiT Norges Arktiske Universitet uttaler:

«Forslaget om at næringsdriveren plikter å betale forbrukerens sakskostnader er stort sett

uproblematisk. Prosessrisikoen er generelt sett vesentlig lavere for næringsdrivere enn forbrukere. For noen mindre bedrifter og enkeltmannsforetak kan prosessrisikoen og kostnadene være et problem. Om saken, unnaksvis, har prinsipiell betydning, kan man tenke seg at en bransjeorganisasjon vil støtte den næringsdrivende i saken. De fleste forbrukertvister faller imidlertid inn under reglene for småkravprosess, slik at prosessrisikoen i tingretten er begrenset.»

Forbrukerrådet viste til at det kan være behov for domstolsprøving i enkelte saker, særlig de som reiser prinsipielle spørsmål.

Forbrukerombudet og Jussformidlingen i Bergen er enig i at en slik regel vil kunne motvirke at forbrukere føler seg presset til å forlike en sak fordi man frykter å bli ilagt store sakskostnader dersom forbrukeren skulle tape saken i tingretten.

Jussformidlingen bemerker at det kan trekkes paralleller til forlikrådet, der Jussformidlingen har mye erfaring med å opptre som prosessfullmektig. I flere tilfeller har Jussformidlingen opplevd at forbrukere trekker saken sin, eller inngår forlik de i utgangspunktet ikke ønsker, av frykt for store utgifter til saksomkostninger i tingretten. En vesensforskjell mellom forlikrådet og Forbrukertvistutvalget, påpeker instansen, er at det er jurister som avgjør i Forbrukertvistutvalget. Jussformidlingen er av den oppfatningen at dette gir en tryggere behandling som begge parter har lettere for å akseptere som korrekt. Derfor er det også mer forsvarlig å oppstille en regel som pålegger den næringsdrivende å bære saksomkostnadene, dersom et vedtak i forbrukeres favør bringes inn for tingretten.

Jussformidlingen bemerker at en alternativ løsning er at forbrukeren som vant i Forbrukertvistutvalget får dekket saksomkostningene sine i tingretten av staten når det er den næringsdrivende som stevner saken inn. Den næringsdrivende må bære saksomkostningene sine selv. Ulempen for den næringsdrivende vil da bli mindre, samtidig som man forhindrer at den næringsdrivende kan presse forbrukeren til eksempelvis å inngå et forlik en i utgangspunktet ikke ønsker, i frykt for høye utgifter til saksomkostninger i tingretten.

Norges Automobil-Forbund (NAF) bemerker at selv om det kan hevdes at enkelte av de næringsdrivende som er part i en sak for Forbrukertvistutvalget er små, vil som regel styrkeforholdet være i favør av den næringsdrivende. NAF

mener forslaget vil gjøre terskelen for å bringe saker inn høyere og derigjennom øke etterlevelsen av Forbrukertvistutvalgets avgjørelser.

Foreningen mot urimelig forretningspraksis mener at rettsikkerheten for forbrukeren underbygger en regel om at den næringsdrivende må dekke forbrukerens saksomkostninger i tingretten, selv om den næringsdrivende får medhold i tvistespørsmålet. Forbrukerrådet mener den foreslåtte ordningen i større grad vil bidra til å utjevne styrkeforholdet mellom partene. Forbrukerrådet bemerker at ofte vil et tap for den næringsdrivende kunne ha betydning i flere likeartede saker, slik at han eller hun vil ha større interesse i å prøve saken, utover det å løse den konkrete tvisten.

Advokatforeningen, Forbrukertvistutvalget, Husleietvistutvalget, Justis- og beredskapsdepartementet, Norges Kvinne- og familieforbund og Næringslivets Hovedorganisasjon (NHO) går mot forslaget.

Etter Advokatforeningens og Husleietvistutvalgets oppfatning skal det gode grunner til for å fravike prinsippet om at partene betaler sine egne saksomkostnader for saker som bringes inn for tingrett (eller lagmannsrett), og at spørsmålet om slike utgifter kan kreves dekket av motparten følger tvistelovens regler. Husleietvistutvalget synes ikke de grunnene som anføres er tilstrekkelig sterke til å fravike dette prinsippet. De næringsdrivende i forbrukersaker vil ofte være små og ha begrensede ressurser. Forbrukertvistutvalget og Justis- og beredskapsdepartementet synes ikke situasjonen ved manglende oppfyllelse av en uttalelse fra en nemnd som ikke kan treffe vedtak med retts- og tvangskraft, er sammenlignbar med manglende oppfyllelse av et vedtak fra Forbrukertvistutvalget, som skal ha retts- og tvangskraft. Forbrukertvistutvalget sier videre at argumentet om at det vil øke etterlevelsen av utvalgets vedtak dersom den næringsdrivende pålegges å betale motpartens saksomkostnader ved domstolen, ikke kan tillegges særlig vekt, ettersom det er svært få saker som bringes inn for tingretten, anslagsvis 1–2 %.

Næringslivets Hovedorganisasjon viser til at tvister mellom forbrukere og leverandører av finansielle tjenester står i en særstilling i forbrukerkjøpssammenheng ved at disse gjennomgående har en særlig stor økonomisk betydning for forbrukeren og at styrkeforholdet mellom partene gjennomgående er svært ubalansert både når det gjelder størrelse, økonomisk bæreevne og produktkunnskap. I disse tvistene er det derfor rimelig at styrkeforholdet partene imellom korrigeres gjennom en lovbestemt særordning om saksomkost-

nader. Næringslivets Hovedorganisasjon viser til at Finansdepartementet har angitt den særlige ubalansen som gjelder mellom partene i forbrukerkjøp av finansielle tjenester som begrunnelse for ordningen i finansieringsvirksomhetsloven § 2-12b, jf. uttalelser i Prop. 188 L (2012–2013).

Næringslivets Hovedorganisasjon mener videre at de ordinære reglene om saksomkostnader i tvisteloven uansett vil være tilstrekkelig til i nødvendig grad å sikre et reelt forbrukervern i de aktuelle sakene. Næringslivets Hovedorganisasjon påpeker at dette synet også har støtte i forarbeidene til ny tvistelov.

Justis- og beredskapsdepartementet viser til at adgangen til å idømme saksomkostnader for tingretten uavhengig av sakens utfall, er regulert i tvisteloven § 20-4. Justis- og beredskapsdepartementet ser ikke behov for å gjøre unntak fra eller tilføyelser til den bestemmelsen.

4.9.7 Departementets vurderinger

Departementet opprettholder forslaget fra høringsnotatet om at departementet i forskrift kan gi bestemmelser om gebyr for behandling av saker i Forbrukertvistutvalget. Hjemmelen gir adgang til å kreve gebyr både fra forbrukeren og den næringsdrivende. Det følger av direktivet at gebyret for forbrukeren kun kan utgjøre et mindre beløp. Ett spørsmål i denne sammenheng er hvorvidt innkreving av gebyret vil overstige kostnadene med innkrevingen, og om det vil fungere som stengsel for tvister som gjelder mindre verdier. Etter det departementet er kjent med, har systemet fungert greit i dag, uten behandlingsgebyr.

Departementet foreslår å videreføre gjeldende ordning hvor utgangspunktet og hovedregelen er at forbruker som bringer sak inn for Forbrukertvistutvalget, ikke skal risikere å måtte betale motpartens saksomkostnader, dersom denne får medhold. Dersom den som taper en sak i Forbrukertvistutvalget risikerer å måtte dekke saksomkostnadene til motparten, kan dette undergrave formålet med tilbud om en rimelig og lett tilgjengelig behandling i Forbrukertvistutvalget. Dette gjelder selv om saksomkostnadene er lave, fordi saksbehandlingen er skriftlig, og partene ikke trenger betalt partshjelp.

Departementet foreslår imidlertid å videreføre bestemmelsen i gjeldende rett om at en part som har fremsatt et krav som åpenbart ikke kan føre frem, kan måtte betale kostnadene som saken for Forbrukertvistutvalget har medført for den annen part.

I høringsnotatet stilte departementet spørsmål om den næringsdrivende som har tapt saken i Forbrukertvistutvalget bør dekke forbrukerens saks kostnader i tingretten, dersom den næringsdrivende bringer saken inn for domstolene.

Når den som har tapt i Forbrukertvistutvalget bringer saken inn for tingretten, vil den andre parten ha valget mellom å bli med videre i prosessen, og dermed risikere å få ansvar for å betale saks kostnadene etter domstolsbehandlingen, eller å gi opp kravet sitt, eller presses til forlik. For forbrukere som har benyttet et tilbud om gratis klagebehandling i Forbrukertvistutvalget, nettopp fordi de ikke ønsker en kostbar prosess, vil det å bli stilt overfor et slikt valg kunne oppleves vanskelig.

Gjeldende lov har ikke regler om dette.

Sammenligningen med rettslig prøving av saker som har vært for Finansklagenemnda er ikke parallell med behandling i Forbrukertvistutvalget, ettersom Finansklagenemnda kun avsier rådgivende, ikke bindende avgjørelser. I Finansklagenemnda er styrkeforholdet mellom partene skjevt i de fleste tilfellene; en sterk finansinstitusjon mot en «småsparere». Ofte er ikke forholdet slik mellom partene i saker for Forbrukertvistutvalget, hvor det er mange små næringsdrivende uten rådgivere og økonomiske ressurser. Et pålegg om å måtte dekke forbrukerens saks kostnader for tingretten, selv om den næringsdrivende får medhold i sitt krav, kan oppleves som urimelig.

Forbrukertvistutvalget er et domstollignende organ, og avgjørelsene tas av jurister. Etter departementets syn må det være helt legitimt at den næringsdrivende som mener å ha fått en uriktig avgjørelse som kan tvangsgjennomføres mot seg, kan få den overprøvd av det ordinære domstolsapparatet, slik også avgjørelser fra tingretten kan ankes videre.

Etter departementets syn er det flere forhold som taler for ikke å endre gjeldende system for dekning av saks kostnader for domstolsbehandling som følger av tvisteloven kapittel 20. Hovedregelen i tvisteloven er at en part som har vunnet saken har krav på full erstatning for sine saks kostnader fra motparten, jf. § 20-2 første ledd. Etter tredje ledd kan motparten helt eller delvis fritas for erstatningsansvar hvis tungtveiende grunner gjør det rimelig. Ved behandlingen av forslaget til ny tvistelov sluttet Stortinget seg til forslaget fra Justis- og politidepartementet. Forslaget gikk ut på at kostnadsspørsmålet i tilfeller der forbrukere som får medhold i tvist med en profesjonell part i en nemnd, men må bringe saken inn for en domstol eller anke en domstolsavgjørelse for å vinne frem, ikke skal løses med en særregel, men håndteres

innenfor de generelle reglene om fritak for erstatningsansvar i tvisteloven § 20-2 tredje ledd, jf. Innst. O. nr. 110 (2004–2005). En forbruker som taper en slik sak, kan på nærmere vilkår bli helt eller delvis fritatt for ansvaret for motpartens saks kostnader hvis tungtveiende grunner gjør det rimelig. I denne vurderingen skal det blant annet legges særlig vekt på om saken er av velferdsmessig betydning og styrkeforholdet partene imellom tilsier slikt fritak. Justis- og politidepartementet uttalte i Ot.prp. nr. 51 (2004–2005) at slikt fritak kan være særlig aktuelt i tilfeller hvor næringsdrivende ikke har fulgt nemndsuttalelser i forbrukers favør. Bestemmelsen vil også kunne være aktuell der en næringsdrivende som har tapt i Forbrukertvistutvalget bringer saken inn for domstolene.

Forbrukertvistutvalget har opplyst at det kun er ca. 1–2 % av det totale antallet avgjorte saker som bringes inn for domstolene gjennom utvalget. Departementet legger til grunn at selv medregnet saker som bringes direkte inn for domstolene uten at stevningen sendes gjennom Forbrukertvistutvalget, er antallet vedtak fra Forbrukertvistutvalget som bringes inn for domstolene lavt. Både forbruker og næringsdrivende kan bringe en sak inn for retten. En rekke saker er også mellom private parter. Etter det departementet kjenner til, opprettholder retten utvalgets avgjørelse i langt de fleste sakene, uansett hvem som vant frem i Forbrukertvistutvalget.

Departementet har ikke grunnlag for å anslå hvor mange saker som ville gått for domstolene dersom en næringsdrivende som ikke fikk medhold i Forbrukertvistutvalget, måtte dekke forbrukerens saks kostnader uansett om saken ble tapt eller vunnet i tingretten. Departementet er kommet til at det ikke foreligger sterke nok grunner til å fravike utgangspunktet i norsk rett, om at tapende part betaler motpartens saks kostnader. I vurderingen er det lagt vekt på at styrkeforholdet mellom den næringsdrivende og forbrukeren ofte vil være relativt balansert i de sakstypene som behandles av Forbrukertvistutvalget.

Bestemmelser i tvisteloven § 20-2 annet ledd og forarbeidene til den har allerede tatt høyde for unntak fra hovedregelen om at den vinnende part skal ha dekket saksomkostningene, på grunn av skjevt styrkeforhold mellom partene.

Det fremgår av lov om klageorganer for forbrukersaker det at både forbrukeren og den næringsdrivende kan bringe en sak som hører inn under Forbrukertvistutvalget inn til Forbrukerrådet for mekling, jf. § 23 første ledd. Dersom det innføres en regel om at den næringsdrivende som får en avgjørelse i Forbrukertvistutvalget mot seg, må

betale forbrukerens kostnader i retten, uansett resultat, vil den næringsdrivende som kunne ønsket å bringe en sak inn for mekling, isteden se seg tjent med å gå rett til domstolene med saken. Dermed risikerer forbrukeren å måtte dekke også den næringsdrivendes sakskostnader. Etter departementets syn er det ønskelig at tvisteløsning foregår på lavest mulig nivå til lavest mulig pris. Dette taler mot å innføre en plikt for den næringsdrivende til å dekke forbrukerens kostnader ved en rettsak, etter behandling i Forbrukertvistutvalget.

Når det gjelder forslaget fra Jussformidlingen om en mellomløsning, der staten dekker forbrukerens kostnader dersom denne taper i retten, kan departementet ikke støtte dette. Forbrukeren har allerede et godt tilbud ved mekling i Forbrukerrådet og domstollignende behandling i Forbrukertvistutvalget.

Se forslag til lov om Forbrukerklageutvalget § 10.

4.10 Informasjon og nettside

4.10.1 Gjeldende rett mv.

Gjeldende forbrukertvistlov har ikke regler om allmenn informasjon om Forbrukertvistutvalgets virksomhet eller vedtak. Forbrukertvistutvalget har i dag en hjemmeside der utvalget i tillegg til generelle opplysninger (årsrapport, relevante lover mm.), legger sine avgjørelser fortløpende ut. Partenes navn fremgår, men siden vedtakene ikke er søkbare gjennom søkemotorer på Internett, kommer ikke saken opp ved generelle nettsøk på partenes navn.

Forbrukertvistloven § 7 siste ledd har en bestemmelse om utsatt offentlighet. Dokumentene i Forbrukertvistutvalgets klagesaker blir først offentlige etter bestemmelsene i offentleglova fra det tidspunktet saken er endelig avsluttet i Forbrukerrådet eller endelig avgjort av Forbrukertvistutvalget. Bakgrunnen for bestemmelsen er at utsatt offentlighet antas å gjøre det lettere for partene å komme frem til minnelige ordninger. En tilsvarende bestemmelse for dokumentene i Forbrukerrådets klagesaker står i § 5 tredje ledd. Forbrukerrådets dokumenter blir først offentlige fra det tidspunktet saken er endelig avgjort av utvalget eller endelig avsluttet i Forbrukerrådet.

4.10.2 Direktivet

Etter direktivet artikkel 5 nr. 2 skal medlemsstatene sørge for at klageorganene har oppdaterte

nettsteder som gir partene lett tilgang til opplysninger om klageprosedyrer, og gjør det mulig å inngi klage og nødvendig dokumentasjon gjennom internett. Klageorganene skal gjøre årsrapporten om sin virksomhet offentlig tilgjengelig ved å legge den på sitt nettsted, jf. artikkel 7 nr. 2. Opplysningene skal også gis på et varig medium etter anmodning og på enhver annen måte som anses hensiktsmessig. Kravene til innholdet i årsrapporten fremgår av artikkel 7 nr. 2 bokstavene a til h. I henhold til artikkel 7 nr. 1 skal klageorganene på sine nettsteder og etter anmodning på varig medium, samt på enhver annen måte som de finner hensiktsmessig, også offentliggjøre tydelige og lett forståelige opplysninger om:

- sine kontaktopplysninger, herunder postadresse og e-postadresse (bokstav a)
- at tvisteløsningsorganet er ført på en liste i samsvar med artikkel 20 nr. 2 (bokstav b).
- hvilke fysiske personer som har ansvaret for klagebehandlingen, fremgangsmåten for ansettelse eller utnevnelse og lengden på ansettelsen eller utnevnesperioden (bokstav c)
- sakkunnskapen, upartiskheten og uavhengigheten til de fysiske personene som har ansvar for klagebehandlingen, og om disse er ansatt eller lønnet utelukkende av næringsdrivende (bokstav d)
- eventuell deltakelse i nettverk for klageorganer som letter løsningen av grenseoverskridende tvister (bokstav e)
- hvilke typer tvister klageorganet har kompetanse til å behandle, herunder eventuelle terskler (bokstav f)
- klageorganets saksbehandlingsregler, og om klageorganets adgang til å avvise en sak (bokstav g)
- hvilke språk klagen og saksdokumentene kan sendes på, og på hvilket språk saksbehandlingen gjennomføres på (bokstav h)
- hvilke typer regler klageorganet kan bruke som grunnlag for tvisteløsningen (f.eks. lovbestemmelser, rimelighetsvurderinger eller adferdsregler) (bokstav i)
- partenes plikter før en tvist tas opp til behandling, herunder kravet om at forbrukeren må forsøke å løse tvisten med den næringsdrivende (bokstav j)
- partenes rett til å trekke seg fra sak under behandling (bokstav k)
- eventuelle saksbehandlingskostnader, herunder regler for fordeling av kostnadene (bokstav l)
- gjennomsnittlig saksbehandlingstid (bokstav m)

- hvorvidt avgjørelsen har retts- og tvangskraft, og informasjon om eventuelle sanksjoner ved manglende overholdelse av en avgjørelse (bokstav n).

Direktivet har ikke bestemmelser om dokumentene i en sak eller endelige avgjørelser skal være offentlige.

4.10.3 Forslag i NOU 2010: 11 Nemndsbehandling av forbrukertvister

NOU-utvalget foreslo å lovfeste at Forbrukerklagenemndas vedtak er offentlige med unntak av forbrukerens identitet, jf. forslag til forbrukertvistlov § 7 femte ledd. NOU-utvalget foreslo imidlertid ikke å videreføre bestemmelsen om utsatt offentlighet, dvs. at saksdokumentene ikke er offentlige før Forbrukerrådet har avsluttet saken eller Forbrukerklagenemndas avgjørelse foreligger.

NOU-utvalget foreslo videre at Forbrukerklagenemnda skal opprette en oversikt over sin praksis som er offentlig tilgjengelig.

4.10.4 Lov om klageorganer for forbrukersaker

Etter lov om klageorganer for forbrukersaker § 17 annet ledd kan departementet i forskrift gi bestemmelser om klageorganenes plikt til å informere om sitt klagebehandlingen, og om på hvilken måte informasjonen skal gis. Loven inneholder ikke bestemmelser om at saksdokumentene ikke skal være offentlige før saken er avsluttet i Forbrukerrådet eller Forbrukertvistutvalget (utsatt offentlighet).

4.10.5 Forslag i høringsnotatet

Departementet foreslo at Forbrukertvistutvalget skal gi generell informasjon om selve utvalget, prosedyreregler, hvor klage kan inngis mv. på sine nettsider. Departementet foreslo også at Forbrukertvistutvalget skal legge sin årsrapport på nettstedet. Departementet foreslo videre en hjemmel som gir departementet adgang til i forskrift å regulere hvilken informasjon Forbrukertvistutvalget skal gi i årsrapporten og på nettsiden.

Departementet foreslo at gjeldende bestemmelse om utsatt offentlighet videreføres. Forslaget ble begrunnet med at det kan være uheldig med en eventuell offentlig debatt før avgjørelse treffes.

Det ble også foreslått å lovfeste at Forbrukertvistutvalgets vedtak er offentlige. I motsetning til NOU-utvalget, foreslo departementet at partenes identitet ikke skal skjermes.

4.10.6 Høringsinstansenes syn

Norsk Presseforbund, Norsk Redaktørforening og Norsk Journalistlag skriver i en felles uttalelse at de støtter at Forbrukertvistutvalgets vedtak skal være offentlige. De mener imidlertid det er nødvendig med en bestemmelse der dette fremgår uttrykkelig. Etter deres erfaring er det stor forvirring om hva man kan gi ut av offentlige opplysninger. Forvirringen blir ekstra stor når det kommer til utvalg som ikke er en opplagt del av forvaltning eller domstol. De viser til at Sivilombudsmannen gjentatte ganger har slått fast at mangel på kunnskap er en vanlig årsak til hemmelighold.

Norsk Presseforbund, Norsk Redaktørforening og Norsk Journalistlag uttaler videre at identiteten til forbruker og næringsdrivende ikke bør skjermes fra offentligheten, ettersom dette ikke er sensitiv informasjon. De ser heller ingen andre legitime grunner til å skjerme partenes identitet.

Norges Kvinne- og familieforbund og Norsk Presseforbund, Norsk Redaktørforening og Norsk Journalistlag er enig i departementets vurdering av viktigheten av god informasjon om rettsregler og praksis. De mener imidlertid at Forbrukertvistutvalgets informasjonsplikt bør tydeliggjøres i loven, istedenfor i forskrift, og at det bør presiseres at vedtakene forløpende offentliggjøres på utvalgets nettside.

Norsk Presseforbund, Norsk Redaktørforening og Norsk Journalistlag viser blant annet til at offentleglova har egne bestemmelser som regulerer utsatt offentlighet der private interesser taler for dette og mener at det ikke er gode nok grunner til å innføre en fast regel om at offentlighet først skal inntreffe når saken er avsluttet.

4.10.7 Departementets vurderinger

Departementet opprettholder forslaget fra høringsnotatet om å lovfeste at Forbrukertvistutvalget skal ha en nettside med oppdatert og lett tilgjengelig informasjon om utvalget og saksbehandlingen. Utvalget skal også ha plikt til å utarbeide en årsrapport. Nærmere krav til innhold på nettsiden og årsrapporten foreslås gitt i forskrift.

Etter departementets vurdering gir de grunnleggende kravene i loven i kombinasjon med forskriftshjemmelen tilstrekkelig fleksibilitet til å endre informasjonskravene ved behov.

God informasjon om rettsregler og rettspraksis er viktig for å forebygge tvister. Mange konflikter oppstår fordi partene ikke er kjent med hva som er juridisk riktig løsning på et problem. Det er derfor av stor betydning at informasjon om For-

brukertvistutvalgets praksis er lett tilgjengelig, både for forbrukere som vurderer om de har grunnlag for et krav, og for næringsdrivende.

Kravet om at utvalgets vedtak skal gjøres tilgjengelige for allmenheten innebærer at vedtakene er offentlige. Departementet frafaller derfor forslaget om at det skal nedfelles i loven at vedtakene er offentlige. Det er unødvendig med en slik bestemmelse, ved siden av innsynsretten etter offentleglova og andre innsynsregler. En slik bestemmelse kan dessuten oppfattes som at det skal gjelde et absolutt krav om at vedtakene skal være offentlige, slik at unntakene i offentleglova og taushetspliktbestemmelsene i forvaltningsloven ikke skal gjelde. Departementet er enig med Norsk Presseforbund, Norsk Redaktørforening og Norsk Journalistlag i at identiteten til forbruker og næringsdrivende ikke skal skjermes fra offentligheten. Dette er ikke sensitiv informasjon. Departementet ser heller ingen andre legitime grunner til å skjerme partenes identitet.

Når det gjelder utsatt offentlighet, var bakgrunnen for regelen at full offentlighet under saksbehandlingen i Forbrukerrådet og Forbrukertvistutvalget ville kunne redusere aktørenes vilje til å bruke denne tvisteløsningsmekanismen og muligheten til å oppnå minnelige løsninger. Departementet er enig i at dette kan være tilfelle i noen saker. I andre saker kan offentlighet imidlertid ha motsatt effekt: Det kan gi partene incentiver til å finne minnelige løsninger. Forbrukertvistutvalget er et forvaltningsorgan, og det er allerede bestemmelser om utsatt offentlighet i offentleglova § 5 som etter departementets vurdering vil ivareta de private interessene i enkelttilfeller. Departementet er derfor kommet til at det ikke er grunn til å videreføre bestemmelsen om utsatt offentlighet. Tilsvarende vil gjelde for Forbrukerrådets mekling i samme sak, ettersom det ikke er inntatt bestemmelser om utsatt offentlighet ved behandling av sak i Forbrukerrådet i lov om klageorganer for forbrukersaker.

Se forslag til lov om Forbrukerklageutvalget § 11.

4.11 Domstolsbehandling og rettskraft

4.11.1 Gjeldende rett mv.

Et vedtak av Forbrukertvistutvalget blir rettskraftig dersom det ikke blir brakt inn for en tingrett ved stevning. En sak som har vært behandlet i Forbrukertvistutvalget, kan ikke bringes inn for forliksrådet, men må fremmes direkte for tingretten, jf. tvisteloven § 6-2 første ledd bokstav e. Når

vedtaket er rettskraftig, kan det fullbyrdes etter reglene for dommer. Fristen for å bringe et vedtak inn for tingretten er én måned etter at vedtaket er forkynt, jf. forbrukertvistloven § 11 første ledd. Fristberegningen følger reglene i domstolloven kapittel 8. Stevningen og eventuelt prosesskrift sendes Forbrukertvistutvalget som videresender dokumentet til tingretten, jf. § 11 annet ledd. Ved oversittelse av fristen kan Forbrukertvistutvalget etter reglene i forvaltningsloven § 31 vedta at saken tas til behandling i tingretten. Vedtaket om fristoversittelsen kan ankes til tingretten, jf. forbrukertvistloven § 11 fjerde ledd.

Partene kan for øvrig også selv sende Forbrukertvistutvalgets avgjørelse til retten og angi at den ønskes overprøvd, den endring som kreves, og hva som menes å være feil ved avgjørelsen. Retten skal innhente dokumentene fra den instans som har truffet avgjørelsen, dvs. Forbrukertvistutvalget, jf. tvisteloven § 9-2 nr. 4.

Direktivet berører ikke nasjonale prosessregler og er derfor ikke relevant for spørsmålene som behandles her.

4.11.2 Forslag i NOU 2010: 11 Nemndsbehandling av forbrukertvister

NOU-utvalgets forslag som gjelder Forbrukerklagenemnda er i stor utstrekning en videreføring av gjeldende rett. Utvalget foreslo at Forbrukerklagenemndas vedtak som ikke blir brakt inn for tingretten, får virkning som en rettskraftig dom, og kan fullbyrdes etter reglene for dommer, jf. forslaget til § 8. Utvalget foreslo at vedtaket fra Forbrukerklagenemnda forkynnes for partene som samtidig gjøres kjent med vedtakets virkning og adgangen til å bringe saken inn for tingretten, jf. forslaget til § 7 fjerde ledd. Videre foreslo utvalget at vedtak som avgjør sakens realitet, kan overprøves ved søksmål for tingretten etter reglene i tvisteloven kapittel 9 og 10, jf. forslaget til § 8. Uttrykket «sakens realitet» innebærer at vedtak om å avvise en sak ikke kan prøves for domstolen. Fristen for å inngi stevning ble foreslått satt til én måned etter at vedtaket ble forkynt for partene. NOU-utvalgets flertall begrunnet forslaget med hensynet til sammenheng i rettssystemet. Ankefristen over dommer fra forliksrådet er en måned, jf. tvisteloven § 6-14 første ledd. Flertallet viste også til at særlig kompliserte saker trolig ikke vil bli avgjort i Forbrukerklagenemnda, fordi slike saker ofte ikke er egnet for skriftlig behandling.

Utvalgets mindretall mente at søksmålsfristen på en måned er for kort. Særlig to hensyn taler etter mindretallets mening for en lengre frist enn

én måned for å reise søksmål. Den som taper saken i en offentlig nemnd, skal ha en rimelig frist til å vurdere og bestemme seg for om saken skal bringes inn for domstolsbehandling. I en del saker av stor betydning vil det være nødvendig med både juridisk bistand og spesifikk sakkyndig hjelp på dette stadiet. Det er også viktig at domstolene skal slippe søksmål som kun reises for å avbryte en urimelig kort frist. Utvalget foreslo videre at det kan gis oppfriskning etter reglene i tvisteloven kapittel 16 dersom fristen oversittes.

4.11.3 Lov om klageorganer for forbrukersaker

Nemndsavgjørelsens retts- og tvangskraft er ikke regulert i lov om klageorganer for forbrukersaker. I Prop. 32 L (2015–2016) viste departementet til at dermed må en nemnds kompetanse til å treffe bindende vedtak med retts- og tvangskraft fastsettes i spesiallovgivning. Departementet viste videre til at nemndsavgjørelsene stort sett etterleves, til tross for at det er frivillig, se proposisjonen punkt 11.6.3.

Det fremgår av lov om klageorganer for forbrukersaker § 26 tredje ledd at en sak som har vært behandlet i en innmeldt nemnd, kan bringes inn for tingretten uten forutgående behandling i forliksrådet. Motsetningsvis følger det av bestemmelsen at en sak som har vært behandlet av meklingsorgan, inkludert Forbrukerrådet, må behandles i forliksrådet, før den eventuelt bringes inn for tingretten.

4.11.4 Forslag i høringsnotatet

NOU-utvalgets forslag om rettskraft og adgang for domstolene til å overprøve et vedtak fra Forbrukertvistutvalget, er i det vesentligste i overensstemmelse med gjeldende rett. Departementet foreslo at disse reglene videreføres.

Departementet foreslo at fristen for å ta ut stevning utvides til fra én til to måneder.

Departementet foreslo at adgangen for Forbrukertvistutvalget til å gi oppfriskning for oversittelse av fristen for å få fremmet saken for retten videreføres, når stevning fremmes gjennom Forbrukertvistutvalget. Departementet foreslo at behandling av oppfriskningsbegjæring skal skje etter reglene i forvaltningsloven. Ettersom det er Forbrukertvistutvalget som forvaltningsorgan som skal behandle begjæringen, mente departementet det er mest ryddig at bestemmelsene i forvaltningsloven, og ikke tvisteloven, anvendes. Departementet viste til at dersom stevning fremmes direkte for tingretten, er det

tvistelovens regler om oppfriskning som gjelder. Departementet foreslo at Forbrukertvistutvalgets avslag på begjæring om oppfriskning av fristoversittelse skal kunne ankes til tingretten. Departementet foreslo også at stevningsfristen regnes fra forkynnelse av Forbrukertvistutvalgets vedtak.

4.11.5 Høringsinstansenes syn

Domstoladministrasjonen viser til sin høringsuttalelse om stevningsfristens lengde avgitt i forbindelse med høringen av NOU 2010: 11, der Domstoladministrasjonen stilte spørsmål om søksmålsfristen på én måned for å overprøve et realitetsvedtak er for kort. Domstoladministrasjonen bemerket:

«Fra vårt ståsted er det viktig at søksmålsfristen er lang nok til at domstolene slipper søksmål som reises «for sikkerhets skyld» for å avbryte fristen, uten at vedkommende har hatt reell mulighet til å vurdere sin sak på en betryggende måte. Som påpekt av utvalgets mindretall kan det være behov for å innhente både juridisk bistand og annen sakkyndig hjelp mens søksmålsfristen løper.»

Forbrukertvistutvalget går mot forslaget om å utvide stevningsfristen til to måneder og uttaler at deres erfaring er at partene allerede i dag er frustrerte over hvor lang tid det tar før et vedtak blir tvangs- og rettskraftig. Utvalget viser til at stevningsfristen ikke begynner å løpe før vedtaket er lovlig forkynt for partene. Dersom en part ikke ønsker å samarbeide, vil selve forkynningsbiten bli et vesentlig tidstillegg før vedtaket blir rettskraftig. Det kan ofte dreie seg om uker og måneder fra saken ble avgjort i utvalget og til forkynningen lykkes. Hensynet til endelig avklaring og oppgjør, mener utvalget, tilsier at stevningsfristen ikke utvides.

Forbrukertvistutvalget viser til brev av 5. september 2013 fra Lovavdelingen i Justis- og Beredskapsdepartementet som antar at vedtak om oppfriskning for fristoversittelse kun kan fattes av Forbrukertvistutvalget, også i tilfeller hvor saksøker har sendt stevningen direkte til tingretten.

4.11.6 Departementets vurderinger

Departementet opprettholder forslaget om at gjeldende rett videreføres, slik at avgjørelse av Forbrukertvistutvalget får retts- og tvangskraft. Departementet frafaller forslaget om å øke fristen

for å reise sak for domstolene fra én til to måneder. Formålet med utenrettslig tvisteløsning er at forbrukere på en billig og enkel måte skal få løst en tvist. Forbrukere og mange næringsdrivende har ofte liten erfaring med domstolene. Fristen for å reise sak må gi rom for grundige overveielser. Det er uheldig om stevning inngis for å avbryte fristen og før parten har rukket å ta stilling til om saken bør forfølges. Forbrukertvistutvalget og Domstoladministrasjonen har motsatt syn på spørsmålet om tidsfrist. Forbrukertvistutvalget viser til behovet for avklaring for partene, mens Domstoladministrasjonen peker på at kort tidsfrist kan øke faren for ugrunnete stevninger. I vurderingen har departementet lagt vekt på at lengre stevningsfrist kan være en vesentlig ulempe for forbrukeren. Som Forbrukertvistutvalget har påpekt, kan det være vanskelig å få et vedtak forkynt, og dermed startet stevningsfristen. For partene er det vesentlig å få avsluttet saken raskest mulig, samtidig som de har en rimelig frist til å inngi stevning. Etter departementets syn tilfredsstillende en frist på én måned disse kryssende hensynene, samtidig som fristen er i samsvar med det som ellers gjelder.

Departementet har merket seg antakelsen fra Lovavdelingen i Justis- og beredskapsdepartementet om at kun utvalget kan behandle begjæring om oppfriskning, når stevningsfristen er oversittet. Forslaget til ordlyd er justert som følge av dette.

Ingen høringsinstanser har uttalt seg mot forslaget om at utvalgets vedtak om oppfriskning kan klages til tingretten. Forslaget, som er i samsvar med gjeldende rett, opprettholdes.

Se forslag til lov om Forbrukerklageutvalget § 7 femte ledd og § 12.

4.12 Forkynning

4.12.1 Gjeldende rett mv.

Etter gjeldende rett skal begjæring om at en tvist behandles i Forbrukertvistutvalget forkynnes for den annen part, jf. forbrukertvistloven § 7 første ledd. Forkynning er en melding om rettslige handlinger og beslutninger. Formålet er å sørge for at mottakerne raskt og sikkert blir informert, samt sikre bevis for at informasjonen har kommet frem og til hvilket tidspunkt. Forbrukertvistutvalgets vedtak skal forkynnes for partene. Dette gjelder både vedtak som avviser å ta saken til behandling, og vedtak som avslutter saken, jf. henholdsvis § 8 siste ledd og § 10 annet ledd. Det er ledere i Forbrukertvistutvalget som skal sørge for

forkynning, jf. § 7 første ledd, § 8 fjerde ledd og § 10 annet ledd. Forbrukertvistloven regulerer ikke hvordan forkynning skal foregå. Det følger av domstolloven § 163 a at dokumenter fra en rekke myndigheter, derunder Forbrukertvistutvalget, sendes til den de skal forkynnes for direkte gjennom postoperatør, enten i vanlig brev vedlagt mottakskvittering eller i rekommandert brev, se første og annet ledd.

4.12.2 Direktivet

Direktivet artikkel 9 nr. 1 bokstav c krever at partene skriftlig eller på et varig medium underrettes om resultatet av tvisteløsningen og begrunnelsen. Direktivet stiller ikke krav til nasjonale prosessregler, og dermed heller ikke krav til hvordan underretningen skal foregå.

4.12.3 Forslag i NOU 2010: 11 Nemndsbehandling av forbrukertvister

NOU-utvalget foreslo at klagen forkynnes for motparten, som gis adgang til å uttale seg innen en rimelig frist, jf. forslaget til § 5 første ledd. Utvalget foreslo også at vedtak forkynnes for partene som samtidig gjøres kjent med vedtakets virkning og adgangen til å bringe saken inn for tingretten, jf. forslag til § 7 fjerde ledd. Det ble foreslått at forskriften om postforkynning § 4 annet ledd og § 6 a får anvendelse. Forslaget innebar at det er tilstrekkelig med forkynning i vanlig brev, uten mottakskvittering, tilsvarende ordningen ved forliksrådet. Forkynningstidspunktet regnes 10 dager etter at brevet blir sendt fra forliksrådet. NOU-utvalget antok at en slik endring av reglene ville innebære en betydelig tidsbesparelse i arbeidet med forkynning.

4.12.4 Forslag i høringsnotatet

Departementet foreslo at gjeldende bestemmelser om forkynning videreføres, dvs. at dokumenter som skal forkynnes sendes per post med krav om retur av mottakskvittering, eller i rekommandert brev. Departementet mente at NOU-utvalgets forslag om forkynning ved brev uten mottakskvittering ikke er tilstrekkelig. Departementet foreslo imidlertid at det i tillegg til postforkynning med mottakskvittering innføres adgang til forkynning per e-post, med mottakskvittering per e-post, dvs. at parten bekrefter at e-posten er mottatt. Departementet foreslo en hjemmel i lov om Forbrukerklageutvalget til å gi nærmere bestemmelser om krav til forkynning i forskrift.

4.12.5 Høringsinstansenes syn

Forbrukertvistutvalget frarådet NOU-utvalgets forslag om endring i forkynningsreglene for saker som bringes inn for Forbrukerklageutvalget, og mente at eksisterende forkynningsregler og -rutiner bør videreføres. Utvalgets sekretariat påpekte at siden vedtakene som fattes skal ha tvangs- og rettskraft, er det viktig å ha sikkerhet for at innklagde er orientert om at det er reist sak mot ham/henne i Forbrukerklagenemnda, at vedtak er fattet, samt innholdet av dette.

Forbrukertvistutvalget mente at den arbeidsbesparelse som NOU-utvalget la til grunn, antas å bli «spist opp» av det merarbeid som vil følge av at partene lettere vil kunne protestere på at faktisk forkynning har skjedd. Forbrukertvistutvalget mente endrede forkynningsregler vil medføre henvendelser til sekretariatet, flere saker for domstolene, og flere begjæringer om oppreisning for oversittelse av stevningsfrist til tingretten.

Forening mot urimelig forretningspraksis støtter forslaget om at det ved postforkynning skal følge mottaksbevis eller gjøres rekommandert, og at man ikke går på den tilsynelatende enklere og langt mindre retts sikre postforkynning uten mottakskvittering som gjelder for forliksrådene. Foreningen bemerker at de fleste i dag drukner i e-poster og at et brev gjerne tas litt mer alvorlig. Forening mot urimelig forretningspraksis håper at det skal noe mer til enn et e-postsvar med «ok», for eksempel at parten signerer elektronisk ved hjelp av Bank-id eller Min id.

Også *Justis- og beredskapsdepartementet* og *Samferdselsdepartementet* har innvendinger mot forslaget om forkynning per e-post. Samferdselsdepartementet stiller spørsmål ved om e-post er en tilstrekkelig sikker løsning, og ber Barne-, likestillings- og inkluderingsdepartementet (anm. red: nå Barne- og likestillingsdepartementet) vurdere å se på en tilsvarende løsning som forvaltningen når det gjelder sikker digital post. Justis- og beredskapsdepartementet antar at elektronisk forkynning per e-post vil kunne ha en rekke fordeler, men mener at en rekke aspekter ved forslaget bør utredes nærmere. Justis- og beredskapsdepartementet viser til at det i domstoloven § 163 a første ledd første punktum og i forskrift av 11. oktober 1985 om postforkynning § 2 er gitt regler om at Forbrukertvistutvalget kan, og som hovedregel skal, foreta postal forkynning. Det vil si at forkynning skal skje per brev med mottakskvittering eller ved rekommandert sending. Domstoloven § 163a gir ikke Forbrukertvistutvalget adgang til å forkynne sine

dokumenter per e-post. Det siteres fra Justis- og beredskapsdepartementets uttalelse:

«Det er i dag betydelige faktiske forskjeller i bruken av elektronisk og vanlig post. Mange har flere ulike e-postadresser, og det kan tenkes usikkerhet omkring hvem som har tilgang til e-postadressene. Forkynnelse forutsetter en stor grad av sikkerhet for at dokumenter når rette vedkommende. Det savnes en grundigere vurdering av problemstillinger knyttet til forslaget om e-postforkynning i BLDs høringsnotat, herunder en vurdering av de spesielle hensynene som gjør seg gjeldende ved elektronisk kommunikasjon. Se til sammenligning forskrift om prøveordning med elektronisk kommunikasjon med domstolene hvor det er gitt regler for å ivareta hensynet til notorit, informasjonssikkerhet etc. Det kan også vises til forskrift om elektronisk kommunikasjon med og i forvaltningen (eForvaltningsforskriften) hvor sikkerhet ivaretas blant annet gjennom bruk av elektronisk signatur.»

Justis- og beredskapsdepartementet uttaler videre at dersom BLD ønsker å gå videre med et forslag om e-postforkynning, bør dette forankres tydeligere i lovforslaget. Det vises til at BLD i forslag til lov om Forbrukerklageutvalget § 5 femte ledd siste setning foreslår en hjemmel til å fastsette nærmere regler om krav til forkynning i forskrift. I ny forskrift § 8 foreslår BLD at e-postforkynning likestilles med postforkynning. Justis- og beredskapsdepartementet reiser spørsmålet om den foreslåtte lovteksten i § 5 femte ledd siste setning er vid nok til at BLD i forskrift kan gjøre unntak fra domstoloven ved å åpne for e-postforkynning, slik at det kan legges til grunn at «andet er bestemt ved lov», jf. domstoloven § 159.

Forbrukerrådet viser til at Husleietvistutvalget følger bestemmelsene om forkynning i domstoloven.

4.12.6 Departementets vurderinger

I dag forkynner Forbrukertvistutvalget i tre situasjoner: begjæringen eller klagen som bringes inn for utvalget forkynnes for motparten, vedtaket som avviser å ta en sak til behandling og realitetsvedtaket. Departementet opprettholder forslaget om at det også etter ny lov om Forbrukerklageutvalget skal forkynnes i disse tilfellene.

Departementet opprettholder forslaget om at gjeldende ordning med forkynning per brev med mottakskvittering eller ved rekommandert sen-

ding videreføres, jf. domstolloven § 159 og § 163 a annet ledd, både når det gjelder forkynning av klagen og forkynning av vedtak. Dermed sikrer man visshet om at forkynning faktisk har funnet sted.

Når det gjelder NOU-utvalgets forslag om postforkynning i vanlig brev, uten mottakskvitte-ring (postforkynning), tilsvarende ordningen ved forlikrådet, har departementet merket seg at Domstoladministrasjonens regelutvalg i rapport nr. 2 fra mai 2009 har foreslått at denne særordningen oppheves, fordi det er en stor risiko for at dokumentene ikke når adressaten innenfor de fristene som forlikrådet har satt.

Departementet er gjort kjent med det pågående arbeidet med elektronisk forkynning og avventer konklusjonen, før det eventuelt foreslås regler om elektronisk forkynning av klager og vedtak i Forbrukerklageutvalget. Departementet opprettholder heller ikke forslaget om forskriftshjemmel for å gi nærmere bestemmelser om forkynning i forskrift til lov om Forbrukerklageutvalget. Dette innebærer at det utelukkende er bestemmelsene i domstolloven § 163 a som regulerer hvordan forkynning fra Forbrukerklageutvalget skal foregå.

Se forslag til lov om Forbrukerklageutvalget § 4 fjerde ledd og § 7 tredje ledd.

4.13 Litispensens, stansing og foreldelse

4.13.1 Gjeldende rett

Så lenge en sak er under behandling ved Forbrukertvistutvalget kan ikke partene bringe saken inn for de alminnelige domstolene (litispensensvirkning). Saken regnes for å være under behandling ved Forbrukertvistutvalget fra begjæringen om å få saken behandlet i utvalget ble sendt Forbrukerrådet. Dette følger av forbrukertvistloven § 15 første ledd.

Tvisteloven § 18-2 (3) har en bestemmelse om tidsbegrensning av litispensensvirkningen ved behandling i nemnder. Når det følger av lov eller bestemmelse gitt i medhold av lov at behandling av saken i nemnd avskjærer søksmål for domstolene, kan søksmål likevel anlegges, hvis nemnda ikke har avgjort saken innen seks måneder, uten at det kan bebreides saksøkeren. I så fall innstilles behandlingen i nemnda. Departementet legger til grunn at Forbrukertvistutvalget omfattes av tvistelovens bruk av ordet nemnd.

Av forbrukertvistloven § 15 annet ledd fremgår at dersom søksmål er reist ved de alminnelige domstolene, og en part ønsker tvisten avgjort av

Forbrukertvistutvalget, kan vedkommende domstol stanse den videre behandlingen inntil Forbrukertvistutvalgets avgjørelse foreligger. Dersom Forbrukertvistutvalget har avsagt vedtak, og fristen for å fortsette saken for domstolen er utløpt, skal saken for domstolen heves.

Den alminnelige foreldelsesfristen på tre år for krav på penger eller andre ytelser avbrytes når en sak bringes inn til avgjørelse ved et forvaltningsorgan som har særskilt myndighet til å avgjøre slik tvist, jf. lov 18. mai 1979 nr. 19 om foreldelse av fordringer § 16 nr. 1. Dersom saken blir forberedt av et annet organ, er det tilstrekkelig at kravet er brakt inn til dette organet. Foreldelsesfristen i en sak som omfattes av Forbrukertvistutvalgets saksområde avbrytes derfor når saken bringes inn for Forbrukerrådet.

4.13.2 Direktivet

Direktivet regulerer ikke spørsmålet om samme tvist mellom samme parter kan behandles samtidig av to eller flere klageorgan (litispensensvirkning). Når det gjelder foreldelse, bestemmer direktivet i artikkel 12 nr. 1 at medlemsstatene skal sikre at parter ikke hindres i å anlegge søksmål fordi foreldelsesfristen er utløpt i løpet av en utenrettslig klagebehandling. Dette gjelder klagebehandling der resultatet ikke er bindende. I direktivets fortale nr. 45 står det at medlemsstatene fritt bør kunne velge den best egnede måten å nå dette målet på. De bør ha muligheten til blant annet å fastsette at foreldelsesfrister ikke utløper under klagebehandlingen

4.13.3 Forslag i NOU 2010: 11 Nemndsbehandling av forbrukertvister

I NOU 2010: 11 Nemndsbehandling av forbrukertvister foreslo NOU-utvalget at behandling i Forbrukerklagenemnda og godkjent nemnd skal ha litispensensvirkning og avbryte foreldelse. Videre foreslo utvalget at litispensensvirkningen begrenses til seks måneder. Dersom saken ikke er avgjort innen seks måneder uten at det kan bebreides saksøkeren, kan søksmål likevel anlegges, og behandlingen i nemnda/Forbrukerklagenemnda innstilles.

4.13.4 Lov om klageorganer for forbrukersaker mv.

Lov om klageorganer for forbrukersaker § 26 første ledd har en bestemmelse om litispensens ved behandling i en innmeldt nemnd, dvs. en nemnd

som er innmeldt til EU-kommisjonens liste over godkjente klageorganer, jf. loven § 27 første ledd. En sak anses for å være til behandling fra det tidspunktet nemnda mottok klagen, jf. første ledd siste punktum. Så lenge en sak er til behandling i en innmeldt nemnd, kan en part ikke bringe saken inn for de alminnelige domstolene. Departementet forutsatte i Prop. 32 L (2015–2016) at hinderet for å reise sak for domstolene (litispendensvirkningen) begrenses til seks måneder, jf. tvisteloven § 18-2 tredje ledd. Lov om klageorganer for forbrukersaker har også bestemmelser om stansing, se § 26 annet ledd.

Når det gjaldt foreldelse av saker som behandles av nemnd, la departementet i proposisjonen til grunn at foreldelsesloven § 16 gjelder. Det vil si at foreldelsesfristen avbrytes når en sak bringes inn for nemnd.

I proposisjonen punkt 12.2.4.2 viste departementet til at etter gjeldende rett inntrenger ingen litispensvirkning eller avbrytelse av foreldelsesfristen når en sak bringes inn til et meklingsorgan, derunder Forbrukerrådet. Departementet viste videre til at spørsmålet om saker som bringes inn til et meklingsorgan skal ha litispensvirkning eller avbryte foreldelsesfristen vil bli behandlet i Prop. L om ny lov om Forbrukerklageutvalget. Departementet bemerket at gjeldende rett dermed vil bli videreført inntil eventuelle endringer foreslås i denne proposisjonen.

4.13.5 Forslag i høringsnotatet

Departementet foreslo å videreføre bestemmelsen i forbrukertvistloven § 15 første ledd om at en tvist ikke kan bringes inn for domstolene så lenge den er under behandling i Forbrukertvistutvalget. Departementet foreslo også å begrense denne litispensvirkningen til seks måneder. Departementet foreslo å videreføre gjeldende bestemmelse i forbrukertvistloven § 15 annet ledd om stansing av sak i domstolene. Bestemmelsen gjelder domstolenes adgang til å stanse en sak inntil saken er avgjort av Forbrukertvistutvalget, og heving dersom fristen for å fortsette saken for domstolen er utløpt.

Øvrige forslag gjaldt endringer i forslag til lov om klageorganer for forbrukersaker. Loven ble vedtatt 10. mai 2016. Departementet foreslo at meklingsorganer i Forbrukerrådet skal ha litispensvirkning, dvs. at behandling i Forbrukerrådet er til hinder for samtidig behandling av samme krav mellom samme parter for domstolene. Det ble også foreslått at foreldelsesfristen avbrytes ved behandling i Forbrukerrådet.

Departementet foreslo like regler for saker som er til meklingsorganer i innmeldte meklingsorganer, derunder Forbrukerrådet, uansett om saken kan bringes videre til Forbrukertvistutvalget for bindende vedtak eller ikke.

4.13.6 Høringsinstansenes syn

Ingen høringsinstanser har gått mot forslaget om å videreføre gjeldende bestemmelser om brudd på foreldelsesfrist og litispensvirkning når en sak bringes inn for Forbrukertvistutvalget.

Av høringsinstansene som uttaler seg til spørsmålet om foreldelsesfrist og litispensvirkning for meklingsorganer, derunder Forbrukerrådet, er det kun *Justis- og beredskapsdepartementet* som går mot forslaget. Justis- og beredskapsdepartementet uttaler at i en meklings situasjon hvor partene i stor grad kan påvirke utfallet av saken, kan fraværet av litispens og fristavbrytelse påvirke både partene og Forbrukerrådet til å sikre fremdrift i saken. Når saken er brakt inn for meklingsorganet, vil det dessuten være usikkert om saken kommer til å bli avgjort der. Litispensvirkning og avbrudd av foreldelse er rettsvirkninger som etter Justis- og beredskapsdepartementets syn bare bør knyttes til behandlinger som leder til en avgjørelse av det omtvistede kravet.

UiT – Norges arktiske universitet påpeker at det er viktig for å unngå dobbeltbehandling at litispensvirkningen gjelder alle typer klageorganer og alle typer av konfliktløsning. Universitetet påpeker videre at utenrettslig tvisteløsning er gunstig både for partene og samfunnet. Tvisten blir løst raskt og billig. Derfor bør utenrettslig tvisteløsning av forbrukertvister gis fortrinn. Dette oppnås, uttaler universitetet, ved at meklingsorganet ved Forbrukerrådet, og andre godkjente meklingsorganer og behandling i andre typer av klageorganer, både avbryter foreldelsesfristen og gis litispensvirkning.

UiT – Norges arktiske universitet bemerket at EUs meklingsdirektiv (Europaparlaments- og Rådets direktiv 2008/EF av 21. mai 2008 om visse aspekter av meklingsorganer på det civil- og handelsrettslige område OJ L 163/3) tar utgangspunkt i at meklingsorganet avbryter foreldelsesfristen (artikkel 8). Universitetet sier videre at det også er viktig å sikre at overgangen fra meklingsorganet til andre typer av konfliktløsning, særlig fra Forbrukerrådet til Forbrukertvistutvalget, skjer på en måte som gjør at det er gunstig å fortsette i Forbrukertvistutvalget, selv om foreldelsesfristen ligger nær i tid.

Universitetet viser til at dersom saken blir behandlet både i Forbrukerrådet og i Forbrukertvistutvalget, vil frisen på seks måneder i tvisteloven § 18-2 tredje ledd være problematisk. Universitetet bemerker at det er viktig at retten og ulike konfliktløsningsorgan kan koordinere behandlingen av tvisten, slik at man velger ut den prosessen som er mest egnet ut fra en helhetsvurdering av den konkrete saken og av den konkrete prosessen i klageorganet.

Spørsmålet om litispens og foreldelse ble også berørt i høringen til lov om klageorganer for forbrukersaker. I den forbindelse uttalte Advokatforeningen at samme hensyn gjør seg gjeldende for nemnd og meklingsorgan når det gjelder litispens. Siden litispensvirkning og avbrytelse av foreldelsesfristen skal ses i sammenheng, bør det også være fristavbrytelse ved behandling i meklingsorgan. Forbrukertvistutvalget uttalte den gang at det ville dukke opp en del problemstillinger som må løses, dersom det innføres brudd på foreldelsesfrist og litispensvirkning når en sak bringes inn for meklingsorgan, derunder Forbrukerrådet. Det siteres:

«Når det gjelder innbringelse av sak for meklingsorgan som ikke kan avsi rådgivende uttalelse eller treffe bindende vedtak, må det være korrekt som departementet legger til grunn s. 30–31 at dette ikke omfattes av regelen av fristavbrudd i foreldesl. § 16 annet ledd. En lovendring om at innbringelse for et meklingsorgan, herunder Forbrukerrådet, skal ha fristavbrytende virkning, ville muligens måtte suppleres med nye regler om fristens videre løp etter at meklingen er avsluttet – uten resultat, eller med resultat i den ene eller andre retning. Det er ikke sikkert at de reglene som i dag finnes i foreldelsesloven om videre fristberegning etter avsluttet sak i klagenemnd, og som gir ulike regler for forskjellige utfall i nemnda, uten videre passer ved avsluttet mekling. Etablering av nye regler om fristens videre løp er et problem som lar seg løse, men det vil kanskje kreve nye løsninger. Som departementet selv påpeker, finnes det hensyn [som] kan tilsi litispensvirkning ved innbringelse for meklingsorgan. Et viktig hensyn kan være at meklingen ikke bør forstyrres av saksanlegg eller trussel om dette. Som nevnt, bør litispens i tilfelle kombineres med at foreldelse avbrytes. De hensyn som kan tale for litispens og fristavbrudd ved innbringelse for meklingsorgan, er ikke så sterke at dette bør foreslås. Departementets forslag om at innbringelse for mek-

lingsorgan verken utløser litispensvirkning eller avbryter foreldelse, synes alt i alt å være den beste løsningen. Dette gjelder også når det er Forbrukerrådet som er meklingsorgan.»

Finans Norge og *Husleietvistutvalget* mener at det ikke bør ha betydning for spørsmålene om litispens og foreldelse hvorvidt saken kan bringes inn for Forbrukertvistutvalget eller ikke. *Finans Norge*, *Forbrukerrådet*, *Forbrukertvistutvalget*, *Husleietvistutvalget*, *Jussformidlingen i Bergen* og *Norges Automobilforbund* mener at innbringelse av saken for Forbrukerrådet eller andre meklingsorgan bør avbryte foreldelsesfristen og ha litispensvirkning. Flere av instansene påpeker at det er viktig med klare og ensartede regler på dette området.

Jussformidlingen i Bergen viser til at foreldelsesfristen avbrytes ved forlikrådsbehandling, og at det ikke er gode grunner til at dette skal være annerledes ved behandling i Forbrukerrådet.

4.13.7 Departementets vurderinger

4.13.7.1 Forbrukertvistutvalget

Det er samfunnsøkonomisk uheldig dersom en sak skal gå parallelt i Forbrukertvistutvalget og i rettsapparatet. Dersom partene kan klare seg med en avgjørelse fra Forbrukertvistutvalget, er det den rimeligste løsningen. Utenrettslig tvisteløsning av forbrukertvister bør gis fortrinn fremfor domstolsbehandling, der en av partene ønsker å benytte seg av dette tilbudet. Departementet opprettholder derfor forslaget i høringsnotatet om å videreføre gjeldende rett, slik at behandling av en sak i Forbrukertvistutvalget medfører litispensvirkning, det vil si at behandlingen er til hinder for samtidig behandling av samme krav mellom samme parter i domstolene. Det foreslås at virkningen inntreffer fra klagesaken er kommet inn til Forbrukerrådet. Departementet opprettholder også forslaget om stansing, dvs. at domstolen kan stanse en sak som er til behandling i domstolen, når saken bringes inn for Forbrukertvistutvalget. Departementet foreslår videre at ordlyden i lov om Forbrukerklageutvalget samordnes med lov om klageorganer for forbrukersaker § 26 annet ledd, slik at domstolens vurderingskriterier for om saken skal stanses, og det at en part må begjære saken stanset, fremgår. Det foreslås også at visse bestemmelser i tvisteloven om stansing skal gjelde.

I overensstemmelse med gjeldende forbrukertvistlov § 15 annet ledd, foreslås det at domstolen

skal heve en sak som er stanset, dersom fristen for å fortsette saken i domstolen er utløpt, når Forbrukertvistutvalget har truffet vedtak. Departementet er enig med NOU-utvalget i at det bør settes en tidsramme for litispensvirkningen når saken er til behandling i Forbrukertvistutvalget. Dersom det lovfestes at behandling i Forbrukertvistutvalget avskjærer søksmål for domstolene, følger det av tvisteloven § 18-2 tredje ledd at søksmål likevel kan anlegges hvis saken ikke er avgjort innen seks måneder.

Det er lite hensiktsmessig at et krav kan foreldes mens det er til behandling utenfor domstolene. At behandling av tvist i Forbrukertvistutvalget avbryter foreldelsesfristen, følger av foreldelsesloven § 16 første ledd første punktum: Foreldelse avbrytes når tvist om kravet bringes inn til avgjørelse ved et forvaltningsorgan som har særskilt myndighet til å avgjøre slik tvist.

Se forslag til lov om Forbrukerklageutvalget § 13 første ledd.

4.13.7.2 Forbrukerrådet og andre meklingsorgan – endringer i lov om klageorganer for forbrukersaker mv.

I Prop. 32 L (2015–2016) om forslag til lov om klageorganer for forbrukersaker, ble det vist til at spørsmålene om foreldelse og litispens når en sak er til behandling i Forbrukerrådet og eventuelle andre meklingsorgan, skulle behandles i proposisjonen om lov om Forbrukerklageutvalget.

Departementet slutter seg til uttalen fra UiT – Norges arktiske universitet som påpeker at det er viktig å unngå dobbeltbehandling og at utenrettslig tvisteløsning er gunstig både for partene og samfunnet. Systemet med rimelig utenrettslig tvisteløsning bør sikre at utenrettslig tvisteløsning får forrang fremfor dyrere domstolsbehandling, dersom én av partene ønsker det. Ved dobbeltbehandling risikerer man at ulike organer kommer til motstridende utfall. Se Prop. 32 L om lov om klageorganer for forbrukersaker punkt 12.2.4.1. Argumentet om å unngå dobbeltbehandling, dvs. samtidig behandling i både utenrettslig klageorgan og domstolene, gjelder uansett om klageorganet er nemnd eller meklingsorgan. Departementet opprettholder derfor forslaget om at også behandling i Forbrukerrådet får litispensvirkning, dvs. at behandlingen er til hinder for samtidig behandling i domstolene. I motsatt fall svekkes forbrukervernet i forhold til gjeldende rett, ettersom en sak i dag ikke kan bringes inn for domstolene mens den er til behandling i Forbrukerrådet. Dette bør gjelde uansett om

saken kan bringes inn for Forbrukertvistutvalget eller ikke etter behandlingen i Forbrukerrådet.

Etter departementets syn bør mekling i eventuelle andre meklingsorgan enn Forbrukerrådet godkjent etter lov om klageorganer for forbrukersaker og innmeldt til EU-kommisjonen, jf. lovens § 27 første ledd, også ha litispensvirkning. Per i dag er det ingen slike meklingsorganer.

Tvisteloven § 18-2 tredje ledd begrenser litispensvirkningen til seks måneder. Den lyder:

«Når det følger av lov eller bestemmelse gitt i medhold av lov at behandling av saken i en nemnd avskjærer søksmål for domstolene, kan søksmål likevel anlegges hvis nemnda ikke har avgjort saken innen seks måneder uten at det kan bebreides saksøkeren.»

Etter departementets syn bør seks månedersbegrensningen i tvisteloven i adgangen til å anlegge søksmål også gjelde når saken er til behandling i meklingsorgan. Departementet foreslår derfor at tvisteloven § 18-2 tredje ledd endres til også å omfatte meklingsorgan.

Etter gjeldende rett inntreer litispensvirkningen fra begjæring (om behandling i Forbrukertvistutvalget) er sendt Forbrukerrådet, jf. forbrukertvistloven § 15 første ledd i.f. Dermed kan det ikke reises sak for domstolene i perioden mellom Forbrukerrådets mekling og begjæringen om å bringe saken inn for Forbrukertvistutvalget. Departementet foreslår at bestemmelsen videreføres, likevel slik at virkningen inntreer når Forbrukerrådet mottar klagen. Tidspunktet, når saken blir mottatt, blir dermed det samme som nå er nedfelt i lov om klageorganer for forbrukersaker § 26 første ledd for nemnder. Dermed unngår man at en part som foretrekker domstolsbehandling fremfor behandling i Forbrukertvistutvalget, reiser sak for domstolene i denne perioden. Denne perioden, som i dag er fire uker, foreslås satt til én måned, se punkt 4.3.7.2. Ved å videreføre bestemmelsen om at litispensvirkningen inntreer fra klage er sendt Forbrukerrådet, unngår man uklarhet vedr. beregning av seks månedersbegrensningen i tvisteloven § 18-2 tredje ledd.

Litispensvirkning, dvs. at en tvist ikke kan behandles samtidig i klageorgan og domstolene, fordrer at kravet det strides om ikke foreldes mens tvisten er til behandling i klageorganet. Etter foreldelsesloven § 16 nr. 1 avbrytes foreldelsesfristen når en sak er brakt inn for organ som forbereder sak for et organ som har myndighet til å avgjøre en tvist. Siden Forbrukerrådet foreslås ikke lenger å være saksforberedende organ for

Forbrukertvistutvalget, vil bestemmelsen ikke lenger gjelde fra en sak bringes inn for Forbrukerrådet. Dersom man ønsker at mekling i Forbrukerrådet likevel skal avbryte fristen for foreldelse av krav, så må det lovfestes.

Forbrukeren har liten innvirkning på hvor lang tid Forbrukerrådet bruker på å behandle saken. Både direktivet artikkel 12 nr. 1 og EUs meklingsdirektiv har som utgangspunkt at foreldelsesfrist ikke skal utløpe mens en sak behandles av meklingsorgan. Departementet foreslår at mekling i Forbrukerrådet skal avbryte foreldelse av krav. Forslaget viderefører ordningen av i dag, og kan bidra til at en tvist løses utenfor domstolene.

Enhetlige løsninger hos de utenrettslige tvisteløsningsorganene gir klarere regler og større forutberegnelighet. Derfor bør foreldelse av krav avbrytes også når en sak mekles av eventuelle andre meklingsorganer som har oppnådd godkjenning etter lov om klageorganer for forbrukersaker og skal meldes inn til EU-kommisjonens liste over slike organer.

Departementet foreslår at bestemmelse om brudd på foreldelse også ved behandling av krav av meklingsorganer inntas i foreldelsesloven (lov om foreldelse av fordringer).

Se forslag til endringer i lov om klageorganer for forbrukersaker § 26, forslag til endringer i tvisteloven § 18-2 tredje ledd, og til endringer i foreldelsesloven § 16.

4.14 Avtaler om voldgift

4.14.1 Gjeldende rett mv.

Forbrukertvistloven § 13 har en bestemmelse om forholdet til avtaler om voldgift. Det fremgår at

avtale om at tvist som omfattes av forbrukertvistloven skal avgjøres ved voldgift, ikke er til hinder for at tvisten bringes inn for Forbrukertvistutvalget. Bestemmelsen omfatter både forhåndsavtaler og avtaler inngått etter at kjøpsavtale er inngått. Også voldgiftsloven § 11 har en bestemmelse om forbrukerforhold. Det fastslås at en voldgiftsavtale som er inngått før tvisten oppstod, ikke er bindende for forbrukeren.

Verken direktivet eller NOU-utvalget tok opp spørsmålet om avtaler om voldgift.

4.14.2 Forslag fra høringsnotatet og høringsinstansenes syn

Departementet foreslo at bestemmelse om voldgift i gjeldende forbrukertvistlov videreføres i lov om Forbrukerklageutvalget. Ingen høringsinstanser har merknader til forslaget.

4.14.3 Departementets vurdering og forslag

Voldgift er en form for privat rettergang der en tvist løses av en voldgiftsrett i stedet for av de alminnelige domstoler. Avtaler om voldgift anvendes ofte i forretningsforhold fordi tvister løses bak lukkede dører, men er lite vanlig i forbrukerforhold. Departementet opprettholder likevel forslaget om at en avtale om voldgift ikke er til hinder for at en sak kan bringes inn for Forbrukertvistutvalget. Slik som i gjeldende forbrukertvistlov, omfatter forslaget alle voldgiftsavtaler, uavhengig av om de er inngått før eller etter kjøpsavtalen. Det er viktig at forbruker- vernet ikke svekkes.

Se forslag til lov om Forbrukerklageutvalget § 14.

5 Økonomiske og administrative konsekvenser

5.1 Konsekvenser for det offentlige ved Forbrukertvistutvalget

I Prop. 32 L (2015–2016) om lov om klageorganer er det anslått at etablering av et tilbud for nesten alle typer forbrukerkontrakter vil medføre om lag 9000 flere klagesaker årlig. Det er lagt til grunn at om lag 8000 av de nye klagesakene får tilbud om kun meklings i Forbrukerrådet. Disse sakene kommer i tillegg til de sakene som omfattes av Forbrukertvistutvalgets virkeområde, og som mekles av Forbrukerrådet i dag. Av disse klages anslagsvis 25% inn for Forbrukertvistutvalget. Det er ikke grunn til å tro at andelen saker som bringes inn for Forbrukertvistutvalget endres ved ny lov. Av de sakene som faller utenfor Forbrukertvistutvalgets virkeområde, foreslås at saker som anses prinsipielle kan bringes inn for Forbrukertvistutvalget. Før man har etablert en praksis i Forbrukerrådet på disse saksområdene som ikke tidligere har hatt tilbud om meklings, er det vanskelig å anslå hva slags sakstyper man får, og hvor mange saker som vil anses prinsipielle. Det er satt av kr 1,5 mill i den ordinære budsjettprosessen til Forbrukertvistutvalget for oppbygging av kompetanse og håndtering av slike saker.

Som følge av at Forbrukerrådet ikke lenger skal være saksforberedende instans for saker til Forbrukertvistutvalget, kan det bli noe mer arbeid på Forbrukertvistutvalget og dets sekretariat med å utarbeide redegjørelse for faktisk saksforhold. Forslaget om at det ikke lenger blir klageadgang på Forbrukerrådets avvisningsvedtak kan medføre noe besparelser.

Adgangen til i forskrift å gi lederne i Forbrukertvistutvalget (leder og nestledere) kompetanse til å treffe avgjørelser alene, uten utvalgsmedlemmer, vil føre til mer effektiv behandling av enkelte saker. Dette er enklere avgjørelser, dvs. om retting, vedtak om å avvise en sak, og vedtak om å avslå begjæring om gjenåpning. Leder kan også gis adgang til å treffe vedtak i saker der utvalget har fast praksis eller har avgjort en tilsvarende sak på prinsipielt grunnlag. Adgangen for leder til å beslutte at vedtak skal treffes av et forsterket utvalg på fem medlemmer, trekker i motsatt retning.

Forbrukertvistutvalget vil få utvidet informasjonsplikt, dvs. økte krav til hva utvalget skal opplyse om på sine nettsider.

5.2 Konsekvenser for næringsdrivende

Med mindre hjemmelen til å pålegge gebyr for saker som behandles i Forbrukertvistutvalget anvendes, vil ny lov ikke medføre økonomiske konsekvenser for den næringsdrivende.

5.3 Konsekvenser for forbruker

Forbrukertvistutvalget foreslås i større grad å skulle gi opplysninger om ulike sider ved tvisteløsningstilbudet 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. Adgangen til å få bindende avgjørelse uten å måtte gå til domstolene i prinsipielle saker styrker rettsvernet for forbrukeren. Alternativet for forbrukeren i disse sakene er å bringe saken inn for domstolsapparatet, noe som er kostbart og ressurskrevende.

5.4 Samfunnsmessige konsekvenser

Lov om Forbrukerklageutvalget er en del av gjennomføringen av direktiv og forordning om utenrettslig tvisteløsning, se punkt 2.3 og 2.4. Følgende samfunnsmessige konsekvenser ble opplyst i Prop. 32 L (2015–2016) om lov om klageorganer for forbrukersaker:

«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 forbrukeren, 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 næringsdrivende 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 utnyttning av begrensede domstolressurser. 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.»

6 Merknader til lovforslaget

Til lov om Forbrukerklageutvalget

Til § 1 Forbrukerklageutvalgets virkeområde

Første ledd avgrenser saksområdet, og tilsvarer § 1 første ledd bokstav a til c i 1978-loven. Ordet «klage» anvendes i loven der 1978-loven anvender ordet «tvist».

Det fremgår av *annet ledd første punktum* at innenfor saksområdet i første ledd bokstav a behandler utvalget også saker mellom to forbrukere, dvs. private parter. At dette bare gjelder klager som omfattes av bokstav a, kjøp av ting til forbruker, skyldes at både håndverkertjenesteloven og angreretteloven gjelder avtaler mellom en næringsdrivende og en forbruker. Definisjonen av «forbruker» i *annet punktum* tilsvarer den generelle forbrukerdefinisjonen i norsk rett. Definisjonen er for øvrig den samme som i 1978-loven og i lov om klageorganer for forbrukersaker § 2 bokstav a.

Av *tredje ledd første punktum* fremgår det at utvalget også kan behandle klager av prinsipiell karakter og som ikke omfattes av utvalgets saksområde etter første ledd. Dette er saker som omfattes av lov om klageorganer for forbrukersaker § 23 første ledd bokstavene b og c, dvs. forbrukersaker som ikke er omfattet av annet innmeldt klageorgans saksområde (bokstav b), og forbrukersaker som er omfattet av annet innmeldt klageorgans saksområde, men som klageorganet ikke behandler, fordi den næringsdrivende ikke er tilsluttet klageorganet (bokstav c). Et innmeldt klageorgan er et klageorgan som er meldt inn til EU-kommisjonen i henhold til lov om klageorganer for forbrukersaker § 27 første ledd. Forbrukerrådet må ha meklet i saken før den kan behandles av utvalget, jf. henvisningen til lov om klageorganer for forbrukersaker § 23 første ledd. Det vil si at det kun er i saker hvor Forbrukerrådet har meklet at det er mulig å få en bindende avgjørelse i Forbrukerklageutvalget, uansett om saken omfattes av Forbrukerklageutvalgets virkeområde i første ledd eller ikke. Avgjørelser fra andre klagenemnder, regulert i særlovgivningen eller etter lov om klageorganer for forbrukersaker, kan ikke bringes inn for Forbrukerklageutvalget. Selv

om en sak anses prinsipiell, er det begrensninger i hvilke saker som kan bringes inn for Forbrukerklageutvalget. Saker mellom private parter behandles ikke, bare mellom næringsdrivende og forbruker, jf. første punktum.

Annet punktum inneholder retningslinjer for vurderingen av om en klage som faller utenfor Forbrukerklageutvalgets ordinære saksområde skal anses prinsipiell. Dette er klager som reiser spørsmål av betydning utover den aktuelle saken. Se nærmere om forskriftshjemmelen i femte ledd.

Fjerde ledd gjør unntak fra saksområdet i første ledd. *Bokstav a* viderefører unntaket fra 1978-loven for fast eiendom. Ettersom Forbrukerrådets forutgående mekling er et vilkår for at Forbrukerklageutvalget tar en sak til behandling, jf. § 4, og lov om klageorganer for forbrukersaker som regulerer Forbrukerrådets mekling unntar fast eiendom fra lovens virkeområde, jf. dens § 1 tredje ledd bokstav d, er bestemmelsen unødvendig. Ordlyden «kjøp av ting» i første ledd bokstav a avgrenser også mot fast eiendom. Unntaket er likevel tatt med for å unngå uklarhet.

Unntaket for avtaler om elektrisk energi, i bokstav a, er en videreføring av unntaket i 1978-loven som gjaldt avtaler om elektrisk energi, jf. forbrukerkjøpsloven § 61 a første ledd bokstav a til c. Forbrukerkjøpsloven § 61 a ble opphevet ved vedtakelsen av lov om klageorganer for forbrukersaker, jf. sistnevnte lov § 30 nr. 6. Det vises til de generelle merknadene punkt 4.1.7.6, hvor det blant annet fremgår at slike saker faller inn under Elklagenemndas virkeområde.

Bokstav b tilsvarer 1978-loven § 1 annet ledd. Utvalget skal ikke bidra til inndrivelse av et krav det ikke er uenighet om. *Bokstav c* presiserer at Forbrukerklageutvalget ikke behandler klager mellom næringsdrivende.

Forskriftshjemmelen om verdigrenser i *femte ledd* er ny i forhold til 1978-loven. Dersom det fastsettes en nedre verdigrense for hvilke saker som tas til behandling, skal denne ikke være til hinder for behandling av klager som anses prinsipielle. Bestemmelsen gir adgang til å utfylle retningslinjene om prinsipielle saker i tredje ledd. Slike utfyllende bestemmelser kan være aktuelle etter-

hvert som man i praksis får erfaring med å fastslå når en sak bør anses prinsipiell.

Se de generelle merknadene punkt 4.1.

Til § 2 Om Forbrukerklageutvalget

Første ledd regulerer Forbrukerklageutvalgets uavhengighet i forhold til ansvarlig departement. Det er ingen tilsvarende bestemmelse i forbrukertvistloven, og det ble heller ikke foreslått en slik bestemmelse i NOU 2010: 11 Nemndsbehandling av forbrukertvister. Bestemmelsen lovfester gjeldende forståelse av Forbrukertvistutvalgets uavhengighet.

Selv om Forbrukerklageutvalget er et uavhengig forvaltningsorgan, er det administrativt underlagt departementet. Det innebærer at utvalget i administrative spørsmål er underlagt departementets styringsmyndighet. Administrative spørsmål vil blant annet være om lokalisering, anskaffelser, regnskap og budsjett.

Bestemmelsen presiserer utvalgets uavhengighet. Begrepet faglig virksomhet omfatter vurderinger som har betydning for innholdet i avgjørelsene, herunder tolkning og anvendelse av rettsregler samt bevisvurdering. Bestemmelsen presiserer at dette ikke bare gjelder instruksjoner i den enkelte sak, men også mer generelle retningslinjer. En side av uavhengigheten fremgår av § 7 fjerde ledd, om at forvaltningsloven § 35 om omgjøring ikke gjelder.

Se de generelle merknadene punkt 4.5.

Annet ledd gjelder Forbrukerklageutvalgets sammensetning og kompetanse. Det fremgår av *første punktum* at i tillegg til leder og øvrige medlemmer skal utvalget bestå av flere nestledere. Til forskjell fra 1978-loven, og i overensstemmelse med forslaget til NOU-utvalget, fastsettes ikke hvor mange nestledere og medlemmer utvalget skal bestå av. Dette gir fleksibilitet, slik at loven ikke må endres ved økt saksmengde og behov for å utvide utvalget. *Annet punktum* avviker fra gjeldende rett og forslaget til NOU-utvalget, ved at leder og nestledere i utvalget skal fylle kravet til dommere i domstolloven § 53 første ledd og § 54 annet ledd. I tillegg til å ha juridisk embetseksamen eller master i rettsvitenskap, skal lederne være norske borgere, minst 25 år, vederheftige og ikke fradømt stemmerett i offentlige anliggender. Dette tilsvarer kravene som stilles til tingrettsdommere. Å være vederheftig innebærer at vedkommende ikke er insolvent.

Tredje ledd gir departementet hjemmel til å gi bestemmelser i forskrift om Forbrukerklageutvalgets sammensetning ved behandlingen av den

enkelte sak. Departementet vil videreføre gjeldende ordning med at en leder og to utvalgsmedlemmer deltar ved ordinær utvalgsbehandling. Ordet «sammensetning» skal også omfatte at visse avgjørelser treffes av leder eller nestleder alene. Dette kan være enklere avgjørelser som vedtak om å avvise en sak, avgjørelse om retting og vedtak om å avslå begjæring om gjenåpning av sak. Det kan også bestemmes i forskrift at leder eller nestleder kan treffe vedtak i saker der utvalget har fast praksis eller har avgjort en tilsvarende sak på prinsipielt grunnlag.

Forskriftshjemmelen gir også adgang til å fastsette krav til medlemmenes kompetanse. Til forskjell fra 1978-loven stilles ikke krav til utvalgsmedlemmene i loven. Kravet om at halvparten av medlemmene som ikke er leder eller nestleder skal ha særlig innsikt i forbrukersidens interesser, og halvparten særlig innsikt i næringsdrivendes interesser forslås nedfelt i forskrift. Det legges til grunn at dette tilfredsstiller kravene i direktivet, som uttrykker at der klageorganet utgjøres av et kollegium, skal det bestå av samme antall representanter for forbrukernes interesser og for de næringsdrivendes interesser, jf. artikkel 6 nr. 5.

Se de generelle merknadene punkt 4.2.

Til § 3 Forholdet til forvaltningsloven

Bestemmelsen regulerer hvilken lov som skal utfylle lov om Forbrukerklageutvalget.

Bestemmelsen slår fast at forvaltningsloven gjelder såfremt ikke annet følger av lov om Forbrukerklageutvalget eller forskrift til loven. I lovens § 7 fjerde ledd fremgår det at forvaltningsloven § 35 om omgjøring av vedtak uten klage, ikke får anvendelse på Forbrukerklageutvalgets vedtak. Videre er det flere bestemmelser i lov om Forbrukerklageutvalget der konkrete bestemmelser i tvisteloven og domstolsloven er gitt anvendelse. Der et spørsmål ikke er løst i forvaltningsretten, og reelle hensyn tilsier en analogisk anvendelse av tvistelovens regler, stenger ikke bestemmelsen for dette.

Se de generelle merknadene punkt 4.5.7.3.

Til § 4 Saksgang

Paragrafen inneholder bestemmelser om sakens gang fra Forbrukerrådet til Forbrukerklageutvalget, og om krav til klagen.

Det følger av *første ledd* at saken kan klages inn for Forbrukerklageutvalget etter at saken er behandlet i Forbrukerrådet. Tilsvarende opplysninger fremgår av 1978-loven § 1 første ledd. At

forutgående mekling er nødvendig, følger også av lov om klageorganer for forbrukersaker § 23. Som etter 1978-loven, kan begge parter bringe saken inn for Forbrukerklageutvalget. Kravet om at minnelig ordning ikke må være oppnådd, innebærer at partene ikke kan ombestemme seg og la utvalget overprøve avtalen de har inngått. Saken skal bringes inn via Forbrukerrådet, og klagen skal inneholde en påstand, dvs. det resultatet parten krever, for eksempel at motparten skal betale kr 10 000 i prisavslag til klageren. Regelen i *tredje punktum* er ny. Bestemmelsen er en konsekvens av at Forbrukerrådet ikke lenger skal være saksforberedende organ for Forbrukerklageutvalget. Derfor presiseres det at Forbrukerrådet likevel skal viderefremme alle sakens dokumenter. Dette kan være dokumenter partene har fremlagt, derunder sakkyndige rapporter, og notater og juridiske vurderinger som Forbrukerrådet har gjort i saken. Formålet er å sørge for rask og effektiv opplysning av saken for Forbrukerklageutvalget, og å unngå unødig dobbeltarbeid. *Fjerde punktum* stiller krav om at Forbrukerklageutvalget må kunne motta dokumenter elektronisk. Bestemmelsen er ikke til hinder for at klager fremsettes på papir. Bestemmelsen har sin parallell i lov om klageorganer for forbrukersaker § 12 første ledd første punktum. Foruten dokumentasjonen som Forbrukerrådet oversender, må Forbrukerklageutvalget legge til rette for at supplerende dokumentasjon fra partene kan inngis per e-post eller på annen elektronisk måte, for eksempel direkte på utvalgets nettside.

Annet ledd inneholder frist for å bringe en sak inn for Forbrukerklageutvalget etter at Forbrukerrådets behandling er avsluttet. *Første punktum* er en videreføring av fristen i 1978-loven § 6 første ledd første punktum. Fristen er likevel endret fra fire uker til én måned. Utgangspunktet for fristen er også endret, slik at fristen ikke lenger regnes fra Forbrukerrådets underretning ble sendt, men fra underretning er kommet frem til partene. Etter *annet punktum* kan fristen ikke settes kortere enn ett år fra parten klaget til motparten. Ettårsfristen er ny, og skyldes kravet i direktivet. Utgangspunktet for fristen er den samme for klage til Forbrukerrådet og til Forbrukerklageutvalget. I lov om klageorganer for forbrukersaker er det imidlertid ikke inntatt tidsfrist for å bringe en sak inn for Forbrukerrådet. Dersom en sak bringes inn for Forbrukerrådet etter for eksempel to år, får én månedsfristen for å bringe saken inn for Forbrukerklageutvalget selvstendig betydning. En yttergrense for å bringe saken inn for Forbrukerrådet settes av reglene om foreldelse av

krav i foreldelsesloven, vanligvis tre år. Å klage til motparten er en nødvendig forutsetning for at en sak tas til behandling. Det følger av § 5 første ledd bokstav a at en klage kan avvises dersom klageren ikke har forsøkt å løse saken direkte med motparten. Henvendelsen til motparten bør gjøres slik at det er mulig å tidfeste og dokumentere den i ettertid.

Dersom fristen for å bringe saken inn for Forbrukerklageutvalget oversittes, kan utvalget bestemme at saken likevel skal tas til behandling, jf. *tredje punktum*. Til forskjell fra 1978-loven § 6 fjerde ledd, skal Forbrukerrådet ikke lenger gi uttalelse til spørsmålet om oppfriskning. Ved vurderingen av om oppfriskning skal gis, anvendes vurderingskriteriene i forvaltningsloven § 31.

Tredje ledd bestemmer at domstoloven kapittel 9 om forkynnelser, meddelelser og elektronisk kommunikasjon gjelder.

Av *fjerde ledd første punktum* fremgår det at Forbrukerklageutvalget forkynner klagen for motparten. Bestemmelsen viderefører 1978-loven § 7 første ledd som bestemte at lederen i utvalget skulle sørge for at begjæringen forkynnes for den annen part. I praksis vil det være sekretariatet som utfører denne oppgaven. Motparten skal gis adgang til å uttale seg innen en rimelig frist. Bestemmelsen om frist viderefører 1978-loven § 9 første ledd annet punktum. *Annet punktum* viderefører 1978-loven § 9 annet ledd. Virkningen av unnlatt svar fremgår av § 6 annet ledd tredje punktum.

Se de generelle merknadene punkt 4.3.

Til § 5 Avvisning

Bestemmelsen regulerer i hvilke tilfeller Forbrukerklageutvalget kan og i hvilke tilfeller Forbrukerklageutvalget skal avvise å ta en sak til behandling. Avgjørelse om avvisning er et enkeltvedtak, jf. forvaltningsloven § 2 tredje ledd, og må fylle kravene i forvaltningsloven, derunder krav til begrunnelse, jf. forvaltningsloven § 24 første ledd.

Første ledd gjelder tilfeller der en klage kan avvises. Etter *bokstav a* kan klagen avvises dersom klageren ikke har forsøkt å løse saken direkte med motparten. Tilsvarende bestemmelse står i lov om klageorganer for forbrukersaker § 14 første ledd bokstav a. Ettersom det er et krav at Forbrukerrådet skal ha forsøkt å mekle i en sak før den kan bringes inn for Forbrukerklageutvalget, har bokstav a liten selvstendig betydning, med mindre Forbrukerklageutvalgets og Forbrukerrådets vurdering av hva som skal til for å anses å ha forsøkt å løse saken er ulik. Bestemmelsen til-

svarer kravet i forskriften til 1978-loven § 2 annet punktum som krevde reklamasjon overfor motparten som vilkår for at Forbrukerrådet skulle ta en sak til behandling.

Bokstav b er en videreføring av 1978-loven § 8 annet ledd. Forutsetningen for avvisning av sak som er til behandling i domstolene, er at domstolen ikke stanser saken, se § 13 annet ledd. I tillegg til å avvise en sak som har fått sin avgjørelse i domstol, eller er til behandling i domstol, kan en sak avvises dersom den er eller har vært under behandling av et «innmeldt» klageorgan, jf. lov om klageorganer for forbrukersaker § 27 første ledd. Bestemmelsen tilsvarende lov om klageorganer for forbrukersaker § 14 første ledd bokstav c. Innmeldt klageorgan er klageorgan hjemlet i klage_loven for forbrukersaker som er meldt til EU-kommisjonens liste over klageorganer. At innholdet i bokstav b står i første ledd sammen med andre tilfeller hvor en sak «kan» avvises, og ikke i annet ledd som gjelder i hvilke tilfeller en sak «skal» avvises, skyldes sammenhengen med lov om klageorganer for forbrukersaker § 14, som gjennomfører direktivet artikkel 5 nr. 4. Ulik formulering vil gi grunnlag for ulik tolking av avvisningsgrunnene. Det er ikke ønskelig. Det er likevel lite hensiktsmessig om Forbrukerklageutvalget eller annet klageorgan skal behandle en sak som er bindende avgjort av en domstol.

En klagesak kan også avvises dersom saken er under behandling, eller er behandlet, av et klageorgan som er hjemlet i særlovgivningen og som er innmeldt til EU-kommisjonen. Det er få nemnder som har overlappende saksområde med Forbrukerklageutvalget. Det gjøres unntak fra avvisningsadgangen for saker som er behandlet av Forbrukerrådet. Dette skyldes kravet om at en sak skal være forsøkt meklet av Forbrukerrådet, før Forbrukerklageutvalget behandler den. Det er ikke vilkår for avvisning at det andre klageorganet treffer bindende avgjørelser.

Avvisningsgrunnen i *bokstav c* har ingen parallell i 1978-loven, direktivet eller lov om klageorganer for forbrukersaker. Bestemmelsen kan anvendes i de sakene der det ikke er tvil om utfallet ut fra utvalgets tidligere praksis.

Bokstav d er ny i forhold til 1978-loven, men tilsvarende delvis direktivet artikkel 5 nr. 4 bokstav d og lov om klageorganer for forbrukersaker § 14 første ledd bokstav d. Bestemmelsen er ment som en sikkerhetsventil, dersom det skulle komme et stort antall saker som gjelder små beløp. Se de generelle merknadene punkt 4.1.7.5.

Bokstav e er ny i forhold til 1978-loven. Bestemmelsen tilsvarende direktivet artikkel 5 nr. 4

bokstav b, og lov om klageorganer for forbrukersaker § 14 bokstav b.

Bokstav f viderefører 1978-loven § 8 tredje ledd. Bestemmelsen kan anses som en presisering av avvisningsgrunnen i bokstav g. Tilsvarende bestemmelse ble foreslått av NOU-utvalget i § 6 tredje ledd fjerde punktum.

Bokstav g tilsvarende lov om klageorganer for forbrukersaker § 14 første ledd bokstav f. *Bokstav h* har ingen parallell i 1978-loven. Klager som innkom for sent ble i praksis likevel ikke behandlet. Direktivet regulerer avvisning på grunn av fristoversittelse i artikkel 5 nr. 4 bokstav e, og lov om klageorganer for forbrukersaker har tilsvarende bestemmelse i § 14 første ledd bokstav e, jf. § 7 første ledd.

Til forskjell fra avvisningsgrunnene i første ledd som legger opp til en skjønnsmessig vurdering av om avvisningsgrunnen skal benyttes, er avvisningsgrunnene i *annet ledd* tvingende, jf. «skal».

Bokstav a tilsvarende 1978-loven § 8 første ledd første punktum. Lov om klageorganer for forbrukersaker er en del av et system som sørger for at det finnes et klageorgan for nær sagt alle forbrukerklager. Dersom en klage er rettet til feil klageorgan, kan organet henvise klageren til rett organ. Forbrukerklageutvalget treffer avgjørelser etter at saken har vært forsøkt meklet i Forbrukerrådet, som er en del av det heldekkende klagebehandlingssystemet. Til forskjell fra Forbrukerrådet, kan ikke Forbrukerklageutvalget henvise klageren til et annet klageorgan. Dersom Forbrukerklageutvalget er uenig i Forbrukerrådets vurdering i at saken hører inn under virkeområdet definert i § 1, må utvalget avvise saken.

Bokstav b er ny i forhold til 1978-loven. Også etter 1978-loven var det imidlertid en forutsetning at saken først skulle mekles av Forbrukerrådet.

Bokstav c er ny i forhold til 1978-loven. Dersom det er innført saksbehandlingsgebyr, skal klagen avvises, dersom slikt gebyr ikke er innbetalt.

Bokstav d viderefører 1978-loven § 1 femte ledd.

Bokstav e er ny i forhold til 1978-loven. Dersom en av partene ikke er prosessdyktig, f.eks. mindreårig, og heller ikke har lovlig stedfortreder, skal saken avvises.

Bokstav f viderefører 1978-loven § 8 første ledd annet punktum. Lov om klageorganer for forbrukersaker § 6 fjerde ledd fastslår at klageorganet skal behandle saker mellom næringsdrivende etablert i Norge og forbruker bosatt i Norge eller i andre EØS-stater. Fordi avgrensningen i lov om klageorganer for forbrukersaker gjelder for For-

brukerrådet, vil Forbrukerklageutvalget ikke motta saker der den næringsdrivende ikke er etablert i Norge. Lov om klageorganer for forbrukersaker inneholder ingen avgrensning av saker der begge parter er forbrukere. Ettersom Forbrukerklageutvalget også skal behandle saker mellom to forbrukere som er meklet av Forbrukerrådet, blir det nødvendig å fastsette ytterligere en avgrensning, slik at Forbrukerrådet og Forbrukerklageutvalget ikke må behandle saker mellom to forbrukere uten tilknytning til Norge. Dermed unngår man at for eksempel tvist om et bilkjøp mellom en spansk og en tysk forbruker klages inn for Forbrukerrådet og deretter Forbrukerklageutvalget. Kriteriet om at motparten må kunne saksøkes ved norske domstoler for at Forbrukerklageutvalget skal ta saken til behandling, innebærer at saksforholdet må ha tilstrekkelig tilknytning til Norge, jf. tvisteloven § 4-3 første ledd. Dersom motparten ikke kan saksøkes, vil et vedtak fra Forbrukerklageutvalget ikke kunne tvangsinnføres.

Tredje ledd er ny i forhold til 1978-loven som ikke satte tidsfrist for å treffe avvisningsvedtak. Treukersfristen er i overensstemmelse med kravet i direktivet. Avvisningsfristen er en ordensbestemmelse. At fristen blir oversittet, innebærer ikke at klagen må tas til behandling. Dersom fristen stadig oversittes, kan dette få betydning for Forbrukerklageutvalgets mulighet til å stå på EU-kommisjonens liste over klageorganer som fyller direktivets krav.

Se de generelle merknadene punkt 4.4.

Til § 6 Saksbehandling

Første ledd første, annet og tredje punktum om at saksbehandlingen er skriftlig, at sakene behandles for lukkede dører og at partene ikke har møte rett, er i overensstemmelse med 1978-loven og forslaget til NOU-utvalget. En rekke av bestemmelsene om saksbehandlingen etter 1978-loven er gitt i forskrift, jf. hjemmelen i 1978-loven § 3 annet ledd. *Fjerde punktum* viderefører 1978-loven § 7 tredje ledd annet punktum. Uttrykket «ytterligere dokumentasjon» har sin bakgrunn i at saken allerede bør være godt opplyst basert på Forbrukerrådets forutgående mekling/saksbehandling, se § 4 første ledd tredje punktum. Når utvalget kan be partene om ytterligere dokumentasjon og sakkyndige uttalelser, er dette for å sikre at saken blir tilstrekkelig opplyst, jf. forvaltningsloven § 11. Bestemmelsen innebærer ikke at utvalget får ansvar for kostnader for sakkyndige uttalelser. Som etter praksis etter 1978-loven, vil det være partene selv som må dekke disse utgiftene. Den

part som får medhold i sitt krav, kan imidlertid få erstattet disse utgiftene av motparten, dersom dette er krevet, og vilkårene for erstatning er oppfylt. *Femte punktum* er nytt og skyldes krav i direktivet artikkel 5 nr. 2 bokstav d. Tilsvarende bestemmelse er inntatt i lov om klageorganer for forbrukersaker § 15 annet ledd. Det bør anses tilstrekkelig at utvalget sørger for at partene er kjent med hverandres e-post og forretnings- eller geografiske adresse.

Annet ledd viderefører i stor utstrekning 1978-loven § 9 og er i overensstemmelse med forslag fra NOU-utvalget. Til forskjell fra fristen i § 4 fjerde ledd gjelder bestemmelsen endelig frist for sluttbemerkninger for begge parter. Fristen er ikke preklusiv. Det blir opp til utvalget hvorvidt det vil ta hensyn til opplysninger som innkommer etter eventuell fastsatt frist. *Annet punktum* er nytt, og skyldes direktivet artikkel 8 bokstav d. Tilsvarende bestemmelse er inntatt i lov om klageorganer for forbrukersaker § 16 første ledd første punktum. *Tredje, fjerde og femte punktum* regulerer adgangen til å treffe fraværsvettk, og gir motparten, det vil si innklagede, mulighet til å begjære oppfriskning av vedtaket. *Sjette punktum* gir bestemmelser i tvisteloven om oppfriskning anvendelse så langt de passer. Henvisningen innebærer blant annet at det kun kan gis oppfriskning der det foreligger hindringer utenfor motpartens kontroll. Fristen for å begjære oppfriskning er én måned fra forkynnelse av vedtaket.

Tredje ledd er nytt, men anses å videreføre gjeldende praksis i Forbrukertvistutvalget om at utvalget ikke skal favorisere en av partene. Tilsvarende bestemmelse er inntatt i lov om klageorganer for forbrukersaker § 11 første ledd, og skyldes forslag fra NOU-utvalget om at Forbrukerklagenemnda skal opptre uhildet og nøytralt. I lov om klageorganer og i loven her ble ordet «nøytralt» erstattet med «upartisk» som anses å innebære det samme.

Fjerde ledd om utvalgets forhold til partenes krav, påstander og påstandsgrunnlag viderefører 1978-loven § 7 fjerde ledd. Bestemmelsen skjerper inn praksis etter 1978-loven. Det er brukt samme formulering i 1978-loven § 7 fjerde ledd som i tvistemålsloven av 1915 § 85. Bestemmelsen i tvistemålsloven ble tolket slik at domstolene var bundet, ikke bare av påstander, men også påstandsgrunnlag og krav. Med «krav» menes det rettsforholdet domstolen skal ta stilling til, eksempelvis vil krav om heving og erstatning være to forskjellige krav. «Påstand» er det resultatet partene krever, eksempelvis at A skal betale B prisavslag på kr 10 000. «Påstandsgrunnlag» er det faktum par-

tene anfører for at de skal få medhold i saken, eksempelvis at selger ikke opplyste at bilen var kollisjonsskadet. Av forarbeidene til forbrukertvistloven fremgår det at Forbrukertvistutvalget også er bundet av partenes krav. Forbrukertvistutvalget har imidlertid i enkelte saker gått utenfor partenes krav ved å treffe avgjørelser om prisavslag der det utelukkende er fremmet krav om heving og vilkårene for heving ikke er oppfylt. For de alminnelige domstoler fremgår det nå av tvisteloven av 2005 § 11-2 første ledd at domstolene ikke bare er bundet av partenes påstander, men også av krav og påstandsgrunnlag. Bakgrunnen for at de alminnelige domstolene ikke skal kunne gå utover partenes krav, påstand og påstandsgrunnlag, er dels at partene selv skal kunne definere omfanget av en tvist (disposisjonsprinsippet) og dels at partene skal kunne uttale seg om det domstolen legger til grunn (kontradiksjon). For Forbrukerklageutvalget er begrunnelsen at saksbehandlingen er skriftlig, at partene ikke møter under utvalgets behandling og derfor ikke har mulighet til å justere krav, påstand eller påstandsgrunnlag ved behandlingen, slik som for de alminnelige domstoler. Konsekvensen av bestemmelsen blir økte krav til Forbrukerrådets og Forbrukerklageutvalgets veiledning av partene, slik at krav og påstander som fremmes, er i overensstemmelse med partenes forutsetninger.

Femte ledd er nytt. Bestemmelsen skyldes at også Forbrukerklageutvalget skal fylle kravene i direktivet. Kravet fremgår av direktivet artikkel 8 bokstav e. Tilsvarende bestemmelse er inntatt i lov om klageorganer for forbrukersaker § 16 første ledd.

Forskriftshjemmelen i *sjetten ledd* tilsvarende bestemmelsen i 1978-loven § 3 annet ledd om saksbehandling.

Se de generelle merknadene punkt 4.5.

Til § 7 Vedtaket

Bestemmelsen viderefører i stor utstrekning 1978-loven § 10 og gjennomfører forslag fra NOU-utvalget.

Første ledd første punktum slår fast at vedtaket skal være skriftlig eller på et varig medium. Alternativet varig medium er nytt i forhold til 1978-loven. I *annet punktum* er begrepet «varig medium» definert til å være enhver innretning som gjør partene i stand til å lagre vedtaket på en slik måte at det i fremtiden er tilgjengelig i uendret form. Begrepet omfatter tradisjonell skrift på papir, men også elektroniske filer, forutsatt at vilkåret om uforanderlighet er oppfylt. Eksempler på

varige medium er pdf-filer som kan sendes på e-post og lagres på minnepinner, minnekort, CD-er, harddisker etc. Det er ikke et krav at vedtaket foreligger skriftlig; i prinsippet er det tilstrekkelig at vedtaket foreligger i form av en lydfil eller et videopptak. Begrepet varig medium er også anvendt i blant annet tidspartloven § 2 bokstav h og angrerettloven § 5 f. Hva som anses som varig medium vil endres i takt med utviklingen av lagringsmedium.

Annet ledd fastslår at vedtaket skal begrunnes. Det skal videre fremgå av vedtaket om det er enstemmig, og at mindretallets syn og begrunnelse skal fremgå ved dissens. I 1978-loven fremgikk ikke disse kravene uttrykkelig, men disse opplysningene har i praksis fremgått av vedtaket også tidligere.

Tredje ledd viderefører 1978-loven § 10 annet ledd. Bestemmelsen slår fast at vedtaket forkynnes for partene som samtidig gjøres kjent med vedtakets virkning og adgangen til å bringe vedtaket inn for tingretten. Vedtakets virkning fremgår av femte ledd. Adgangen til å bringe vedtaket inn for tingretten fremgår av § 12. Informasjon om adgangen til å bringe vedtaket inn for tingretten må omfatte en plikt til å gjøre partene kjent med at fristen er én måned etter at vedtaket er forkynt for partene, jf. § 12 første ledd annet punktum.

Fjerde ledd må ses i sammenheng med § 2 om at utvalget skal være et uavhengig forvaltningsorgan. *Første punktum* tilsvarende 1978-loven § 10 tredje ledd og slår fast at vedtaket ikke kan påklages. Både realitetsvedtak og vedtak om avvisning omfattes, og bestemmelsen innebærer at Forbrukerklageutvalgets vedtak ikke kan bringes inn til høyere forvaltningsmyndighet for overprøving. *Annet punktum* fastslår at det ikke er adgang til å omgjøre Forbrukerklageutvalgets vedtak.

Femte ledd viderefører 1978-loven § 11 tredje ledd, og er i overensstemmelse med NOU-utvalgets forslag til § 8 annet ledd.

Se de generelle merknadene punkt 4.6.

Til § 8 Gjenåpning

Bestemmelsen viderefører 1978-loven § 12, men tydeliggjør i hvilke tilfeller det kan begjæres gjenåpning. *Første ledd første punktum* begrenser gjenåpningsmuligheten til rettskraftige vedtak. Vedtak som ikke er rettskraftige kan overprøves av alminnelige domstoler ved at en av partene tar ut stevning, jf. § 12. I henhold til første ledd forutsetter gjenåpning at det er fremmet en begjæring om dette av en part.

Første ledd annet punktum bokstav a om habilitet skal tilsvare kravet i tvisteloven § 31-3 første ledd bokstav a.

Etter *bokstav c* kan opplysninger om «faktiske forhold» som var ukjent da saken ble avgjort danne grunnlag for gjenåpning. Denne regelen tilsvarende tvisteloven § 31-4 bokstav a. Feil i rettsanvendelsen gir ikke grunnlag for gjenåpning. Det er et vilkår at de nye opplysningene alene eller sammen med det tidligere bevismaterialet tilsier at avgjørelsen høyst sannsynlig ville blitt en annen.

Annet ledd bokstav a bygger på tvisteloven § 31-5 første ledd første punktum.

Bokstav b bygger på tvisteloven § 31-5 annet ledd, og gjelder grunner som parten burde ha gjort gjeldende under sakens ordinære behandling, ved søksmål til tingretten eller ved begjæring om oppfriskning. Det er snevre grenser for gjenåpning. Det kan derfor være aktuelt for en part å begjære oppfriskning av søksmålsfrist etter § 12, før gjenåpning eventuelt begjæres.

Bokstav c bygger på tvisteloven § 31-5 tredje ledd.

Se de generelle merknadene punkt 4.7.

Til § 9 Retting og tilleggsavgjørelse

Bestemmelsen regulerer Forbrukerklageutvalgets adgang til å endre uriktige eller mangelfulle vedtak. Bestemmelsen er ny i forhold til 1978-loven.

Første ledd gjelder utvalgets kompetanse til å rette feil i vedtaket, og tilsvarende tvisteloven § 19-8 første ledd. Rettingen skal ikke innebære at vedtaket får et annet innhold enn det som var utvalgets hensikt på vedtakstidspunktet. Tvert imot skal formålet med rettingen være å sikre at vedtakets ordlyd samsvarer med det som var meningen. Det er et vilkår at den aktuelle feilen er klar. Dette vilkåret skal forstås på samme måte som klarhetsvilkåret i tvisteloven § 19-8. Det vises til forarbeidene til tvisteloven for det nærmere innholdet i klarhetsvilkåret.

Det gjelder ingen tidsfrist for rettingen. Det er heller ikke et vilkår at det er fremsatt begjæring om retting. Forbrukerklageutvalget kan foreta rettingen av eget tiltak. I tilfeller der det er fremsatt en begjæring om retting før vedtaket er rettskraftig, har Forbrukerklageutvalget plikt til å behandle begjæringen, jf. henvisningen til tvisteloven § 19-8 i tredje ledd.

Annet ledd regulerer adgangen til å treffe tilleggsavgjørelse. Bestemmelsen tilsvarende tvisteloven § 19-9 første ledd første punktum. Tilleggs-

avgjørelse kan være aktuelt når Forbrukerklageutvalget har forsømt å behandle spørsmål som skulle vært avgjort i vedtaket. For eksempel kan det tenkes at utvalget har glemt å ta stilling til et krav om saksomkostninger, eller at noe skal gjelde fra et bestemt tidspunkt. Tilleggsavgjørelse forutsetter at det er fremsatt begjæring om dette innen fristen i § 12 første ledd, dvs. innen én måned etter at vedtaket er forkynt for partene.

Tredje ledd innebærer at tvistelovens regler om saksbehandling ved retting og tilleggsavgjørelse, samt reglene om hvordan dette praktisk skal gjennomføres, gjelder tilsvarende for Forbrukerklageutvalget. Retting, eller en begjæring om retting, er uten betydning for fristen for å bringe saken inn for domstolen, jf. tvisteloven § 19-8 fjerde ledd. Derimot vil en begjæring om tilleggsavgjørelse kunne ha betydning for fristen for å bringe saken inn for domstolen, jf. henvisningen til tvisteloven § 19-9 annet ledd.

Dersom det ikke er tvil om hvordan rettingen skal utføres, kan retting gjøres av den som ledet utvalget som traff avgjørelsen, jf. henvisningen til tvisteloven § 19-8 annet ledd tredje punktum. At retting kan foretas av leder eller nestleder alene, kan fastsettes i forskrift med hjemmel i § 2 tredje ledd. Bestemmelsen må leses i lys av tvisteloven § 19-8 annet ledd annet punktum; leder eller nestleder kan treffe avgjørelsen, dersom det ikke er tvil om hvordan rettingen skal utføres. Tvisteloven § 19-9 viser blant annet til at tvisteloven § 19-8 annet ledd annet og tredje punktum gjelder tilsvarende.

Se de generelle merknadene punkt 4.8.

Til § 10 Gebyr og sakskostnader

Bestemmelsen gir adgang for Forbrukerklageutvalget til å pålegge en av partene å betale motpartens sakskostnader og gir hjemmel for å gi ulike bestemmelser om gebyr i forskrift.

Første ledd viderefører 1978-loven § 16 annet ledd når det gjelder adgang til å ilegge gebyr for behandling av sak i Forbrukerklageutvalget. Saksbehandlingsgebyr må ilegges ved forskrift. 1978-loven stilte ikke slikt formkrav. Som etter tidligere regelverk er det ikke avgrenset hvem som kan pålegges å betale gebyr, dvs. hjemmelen åpner for å ilegge både næringsdrivende og forbrukeren gebyr. For å overholde kravene i direktivet, kan eventuelt gebyr for forbrukeren kun utgjøre et mindre beløp. Hjemmelen omfatter ikke bare adgang til å ilegge gebyr, men også til å gi nærmere regler om fastsettelse, beregning, unntak etc. Bestemmelsene om Forbrukerrådets adgang

til å kreve saksbehandlingsgebyr er inntatt i lov om klageorganer for forbrukersaker § 23 tredje ledd. Ved eventuell ileggelse av gebyr for behandling av sak i Forbrukerklageutvalget, vil det være naturlig å se hen til om Forbrukerrådet krever gebyr for behandling av saken.

Annet ledd viderefører 1978-loven § 16 første ledd.

Se de generelle merknadene punkt 4.9.

Til § 11 Offentlig informasjon og nettside

Bestemmelsen regulerer hvilken informasjon Forbrukerklageutvalget skal gjøre offentlig og hvordan dette skal gjøres. Lov om Forbrukertvistutvalget har ingen tilsvarende bestemmelse. I NOU 2010: 11 ble det foreslått å lovfeste at Forbrukerklagenemnda skal gi en oversikt over sin praksis til allmenheten, se forslaget til § 7 siste ledd i.f.

Første ledd første punktum pålegger utvalget å ha en nettside med informasjon. Det skal gis informasjon om både selve utvalget, og om saksbehandlingen i utvalget, dvs. hvilke krav som gjelder og hvordan saksbehandlingen foregår. Informasjonen skal være oppdatert og lett tilgjengelig, dvs. den må være enkel å finne på nettsiden. Etter *annet punktum* skal opplysningene etter anmodning også gis på varig medium. Begrepet varig medium er nærmere definert i § 7 første ledd annet punktum. Det er ikke begrensninger i hvem som kan anmode om å få opplysningene på varig medium.

Det følger av *annet ledd* at Forbrukerklageutvalgets vedtak skal gjøres tilgjengelig for allmenheten. Dette innebærer at vedtakene er offentlige, noe som også følger av offentleglova. Vedtakene skal i utgangspunktet gjøres tilgjengelig i sin helhet, inkludert identiteten på både den næringsdrivende og forbrukeren. Unntaksvis kan en sak omfattes av bestemmelsene om taushetsplikt i forvaltningsloven.

Det stilles ikke krav til hvordan vedtakene gjøres tilgjengelige. Det innebærer at Forbrukerklageutvalget har en viss valgfrihet hva gjelder måten vedtakene gjøres tilgjengelige på. Forutsetningen er at de må være tilgjengelige for allmenheten. Samtidig må tilgangen være gratis og enkel. Tilgang gjennom Lovdatas betalingsversjon er ikke tilstrekkelig til å overholde kravet.

Etter bestemmelsens *tredje ledd første punktum* skal Forbrukerklageutvalget utarbeide årlige rapporter om sin virksomhet innen 1. mars. Krav om årlige rapporter følger også av direktivet artikkel 7 nr. 2. *Annet punktum* gir departementet hjemmel til å fastsette nærmere regler i forskrift

om hvilken informasjon som skal gis i årsrapporten og på nettsiden.

Se de generelle merknadene punkt 4.10.

Til § 12 Domstolsbehandling

Bestemmelsen gjelder adgang til å overprøve vedtak truffet av Forbrukerklageutvalget.

Første ledd viderefører 1978-loven § 11 første ledd første punktum, og er i overensstemmelse med NOU-utvalgets forslag i § 8. Det er kun vedtak som avgjør sakens realitet som kan bringes inn for retten. Det innebærer at vedtak om å avvise en sak ikke kan overprøves. Vedtakene bringes direkte inn for tingretten uten behandling i forliksrådet. *Annet punktum* angir at fristen for stevning er én måned. Fristen regnes fra vedtaket er forkynt for partene. Dette er i overensstemmelse med 1978-loven og forslag fra NOU-utvalget. Dersom en sak er stanset etter § 13 annet ledd, må prosesskriv med begjæring om fortsettelse avgis innen samme frist, jf. *tredje punktum*. *Fjerde punktum* fastslår at stevning, eventuelt prosesskriv, kan inngis via Forbrukerklageutvalget eller direkte til tingretten. Dette er i overensstemmelse med praksis etter 1978-loven, selv om det ikke fremgikk av den at stevning kunne inngis direkte til retten. Det følger av tvisteloven § 9-2 fjerde ledd at i så fall skal retten innhente dokumenter fra Forbrukerklageutvalget.

Annet ledd fastslår at det er Forbrukerklageutvalget som kan gi oppfriskning for oversittelse av fristen for å bringe saken inn for tingretten, dvs. at parten har mulighet til å bringe saken for domstolene, selv om fristen er oversittet. Dette gjelder uansett om stevningen er sendt direkte til retten eller gjennom utvalget.

I likhet med 1978-loven skal begjæring om oppfriskning behandles etter reglene i forvaltningsloven § 31. Det følger av § 3. Bestemmelsen i *annet punktum* om at avslag på oppfriskningsbegjæring kan bringes inn for tingretten, er en videreføring av 1978-loven § 11 fjerde ledd siste punktum.

Se de generelle merknadene punkt 4.11.

Til § 13 Forholdet til de alminnelige domstolene

Bestemmelsen omhandler begrensninger i adgangen til å få samme sak behandlet parallelt i Forbrukerklageutvalget og i domstolene (litispendensvirkning). Med samme sak forstås samme krav mellom samme parter. Bestemmelsen må ses i sammenheng med Forbrukerklageutvalgets adgang til å avvise en sak, se § 5 første ledd bokstav b.

Første ledd viderefører 1978-loven § 15 første ledd. Til forskjell fra 1978-loven anses en sak å være under behandling (starter litispensdsvirkningen) fra klagen er mottatt av Forbrukerrådet. Endret tidspunkt i forhold til 1978-loven, hvor saken anses å være under behandling fra klagen er sendt Forbrukerrådet, skyldes sammenheng med lov om klageorganer for forbrukersaker. I lov om klageorganer for forbrukersaker § 26 første ledd annet punktum anses en sak å være til behandling fra det tidspunktet klageorganet, derunder Forbrukerrådet, mottok klagen.

Bestemmelsen må ses i sammenheng med tvisteloven § 18-2 tredje ledd som begrenser litispensdsvirkningen til seks måneder. Også NOU-utvalget foreslo at litispensdsvirkningen begrenses til seks måneder. Selv om Forbrukerrådet og Forbrukerklageutvalget er to separate klageorganer, blir det kun én felles seksmånedersfrist. Dette innebærer at begrensningen i adgangen til å bringe en sak inn for domstolene kan opphøre mens saken behandles av Forbrukerklageutvalget. Etter opphør av litispensdsvirkningen kan saken bringes inn for domstolene, med mindre det er saksøkeren som er skyld i at saken i Forbrukerklageutvalget ikke er avsluttet.

Annet ledd gjelder stansing av saken i domstolene, når en part ønsker saken behandlet av Forbrukerklageutvalget. Bestemmelsen er en videreføring av 1978-loven § 15 annet ledd. Til forskjell fra 1978-loven fremgår det av *første punktum* at det er en av partene som må begjære saken for domstolen stanset.

Nærmere regler om stansing fremgår av tvisteloven kapittel 16; § 16-1, § 16-18 tredje og fjerde ledd og § 16-19. Disse regulerer hvordan en sak stanses ved kjennelse, virkning av stansing, og heving av stanset sak. Dersom en av partene begjærer saken for domstolen stanset, kan domstolen stanse den videre behandlingen. *Tredje punktum* gir anvisning på hvilke kriterier retten skal anvende ved vurdering av om saken skal stanses. Kriteriene tilsvarer kriteriene i lov om klageorganer for forbrukersaker § 26 annet ledd siste punktum. *Fjerde punktum* viderefører 1978-loven § 11 første ledd annet punktum. Adgangen til å begjære saken for domstolen i gang igjen begrenses av tvisteloven § 16-19 om at saken for domstolen heves etter å ha vært stanset i to år.

Se de generelle merknadene punkt 4.13.

Til § 14 Avtale om voldgift

Bestemmelsen viderefører 1978-loven § 13.
Se de generelle merknadene punkt 4.14.

Til § 15 Ikrafttredelse

Loven henger nært sammen med lov om klageorganer for forbrukersaker. Forbrukerrådets saksbehandling som er regulert i 1978-loven er også regulert i lov om klageorganer for forbrukersaker. Først etter vedtakelsen av lov om Forbrukerklageutvalget kan bestemmelsene om Forbrukerrådets mekling i lov om klageorganer for forbrukersaker tre i kraft.

Til § 16 Endringer i andre lover

Til nr. 1 Lov 13. august 1915 nr. 5 om domstolene (domstolloven)

Til § 163a

Endringen skyldes nytt navn på Forbrukertvistutvalget.

Til nr. 2 Lov 18. mai 1979 nr. 18 om foreldelse av fordringer

Til § 16 nr. 2 ny bokstav b

Det følger av foreldelsesloven § 16 nr. 1 første punktum at foreldelse av krav det er tvist om, avbrytes dersom saken bringes inn til avgjørelse ved et forvaltningsorgan som har særskilt myndighet til å avgjøre slik tvist. Tredje punktum bestemmer at brudd på foreldelse også skjer når kravet bringes inn for organ som forbereder saken for avgjørelsesorganet. Ettersom Forbrukerrådet har vært forberedende organ for Forbrukertvistutvalget, er foreldelsesfristen avbrutt allerede når en sak er brakt inn for Forbrukerrådet. For å opprettholde forbrukervernet og unngå at et krav foreldes under behandling i Forbrukerrådet, avbrytes foreldelse av krav når en sak bringes inn for Forbrukerrådet som meklingsorgan, selv om Forbrukerrådet ikke lenger skal forberede saker for Forbrukerklageutvalget. Bestemmelsen gjelder generelt, dvs. også for andre meklingsorgan enn Forbrukerrådet, så fremt de er meldt inn til EU-kommisjonens liste over slike organ, jf. lov om klageorganer § 27 første ledd.

Se de generelle merknadene punkt 4.13.6.2.

Til nr. 3 Lov 17. juni 2005 nr. 90 om mekling og rettergang i sivile tvister

Til § 18-2 tredje ledd:

Endringen henger sammen med endring i lov om klageorganer for forbrukersaker § 26 første ledd om at også behandling i innmeldte meklingsorgan er til hinder for samtidig behandling i domstolene. Endringen i *tredje ledd* innebærer at seksmåneders begrensningen i litispensdsvirkningen også gjelder når en sak behandles av meklingsorgan.

Se de generelle merknadene punkt 4.13.6.2.

Til nr. 4 Lov 20. juni 2014 nr. 27 om opplysningsplikt og angrerett ved fjernsalg og salg utenom faste forretningslokaler (angrerttloven) (gjennomføring av direktiv 2011/83/EU om forbrukerrettigheter)

Endringene skyldes at det feilaktig er anvendt forklarende parentes i tittelen.

Til nr. 5 Lov nr. ... om klageorganer for forbrukersaker (gjennomføring av direktiv 2013/11/EU og forordning nr. 524/2013)

Manglende dato og nummer i lovens tittel skyldes at loven ikke er sanksjonert når denne proposisjonen fremmes.

Til lovens tittel:

Endringene skyldes at det feilaktig er anvendt forklarende parentes i tittelen.

Til § 23

Endringen er en konsekvens av at navnet på utvalget endres fra Forbrukertvistutvalget til Forbrukerklageutvalget i lov om Forbrukerklageutvalget. Endret paragrafhenviing skyldes at henvis-

ning til lov om Forbrukerklageutvalget § 4 ikke er relevant.

Til § 24

Endringene skyldes endret navn på Forbrukertvistutvalget.

Til § 26

Endringen i *første ledd* utvider begrensningen i litispensdsvirkningen, dvs. adgangen til parallellbehandling i klageorganet og domstolene, til å gjelde ikke bare innmeldte klagenemnder hjemlet i lov om klageorganer for forbrukersaker og i spesiallovgivning, men også innmeldte meklingsorganer. Med «innmeldte» forstås innmeldte etter loven § 27 første ledd, dvs. klageorganer som meldes til EFTA-statenes faste komite for oppføring på EU-kommisjonens liste over klageorganer som oppfyller kravene i direktiv 2013/11/EU om alternativ tvisteløsning i forbrukersaker. Innmeldte meklingsorganer omfatter Forbrukerrådet.

I *annet ledd* endres «godkjent» klageorgan til «innmeldt» klageorgan. Endringen skyldes at domstolen skal kunne stanse en sak, ikke bare når den er til behandling av godkjente klageorgan, noe som ikke omfatter Forbrukerrådet, men også når en sak er til behandling av Forbrukerrådet. Øvrige endringer skyldes ønske om språklig konsistens.

Se de generelle merknadene punkt 4.13.6.2.

Barne- og likestillingsdepartementet

t i l r å r :

At Deres Majestet godkjenner og skriver under et framlagt forslag til proposisjon til Stortinget om lov om Forbrukerklageutvalget (forbrukerklageloven).

Vi HARALD, Norges Konge,

s t a d f e s t e r :

Stortinget blir bedt om å gjøre vedtak til lov om Forbrukerklageutvalget (forbrukerklageloven) i samsvaret med et vedlagt forslag.

Forslag

til lov om Forbrukerklageutvalget (forbrukerklageloven)

§ 1 *Forbrukerklageutvalgets virkeområde*

Forbrukerklageutvalget behandler klager:

- a) om kjøp av ting til forbruker og om ytelser som selgeren eller andre har påtatt seg overfor kjøperen i tilknytning til kjøpet,
- b) om håndverkertjenester etter håndverkertjenesteloven,
- c) om avtaler etter angrerettloven.

Forbrukerklageutvalget behandler klager etter første ledd bokstav a mellom forbruker og næringsdrivende og mellom to forbrukere. Med forbruker menes en fysisk person som ikke hovedsakelig handler som ledd i næringsvirksomhet.

Forbrukerklageutvalget kan også behandle klager av prinsipiell karakter mellom en forbruker og en næringsdrivende, jf. lov om klageorganer for forbrukersaker § 23 første ledd bokstavene b og c. Ved vurderingen av om en klage er prinsipiell, skal det tas hensyn til om den reiser spørsmål som gjelder mange forbrukere eller spørsmål der det er særlig behov for rettslig avklaring.

Forbrukerklageutvalget behandler ikke klager:

- a) som gjelder kjøp og salg av fast eiendom eller avtaler om kjøp av elektrisk energi,
- b) som gjelder krav som motparten har erkjent,
- c) mellom næringsdrivende.

Departementet kan i forskrift fastsette en nedre verdigrense for hvilke klager som skal tas til behandling, og hvordan verdigrensen fastsettes. Departementet kan også fastsette nærmere kriterier for når en klage skal anses prinsipiell. Den nedre verdigrensen skal ikke hindre klager som anses prinsipielle i å bli behandlet.

§ 2 *Om Forbrukerklageutvalget*

Forbrukerklageutvalget er et uavhengig forvaltningsorgan som ikke kan instrueres om behandling av enkeltsaker eller Forbrukerklageutvalgets faglige virksomhet for øvrig.

Forbrukerklageutvalget skal bestå av en leder og så mange nestledere og øvrige medlemmer som til enhver tid er nødvendig for å utføre Forbrukerklageutvalgets oppgaver. Lederen og

nestlederne i Forbrukerklageutvalget skal fylle kravene til dommere i domstolloven § 53 første ledd og § 54 annet ledd.

Departementet fastsetter i forskrift nærmere bestemmelser om Forbrukerklageutvalgets sammensetning ved avgjørelse av saker, om krav til medlemmenes kompetanse og om Forbrukerklageutvalgets organisering.

§ 3 *Forholdet til forvaltningsloven*

Forvaltningsloven gjelder når annet ikke følger av loven her eller av forskrift til denne loven.

§ 4 *Saksgang*

Dersom det ikke oppnås en minnelig ordning etter mekling i Forbrukerrådet, jf. lov om klageorganer for forbrukersaker § 23, kan hver av partene klage saken inn for Forbrukerklageutvalget. Klagen skal inneholde en påstand og fremsettes gjennom Forbrukerrådet. Forbrukerrådet videreformidler sakens dokumenter til Forbrukerklageutvalget. Klagen og øvrige dokumenter skal kunne inngis elektronisk.

Klagen må fremsettes innen én måned fra partene ble underrettet om at Forbrukerrådets behandling av saken er avsluttet. Fristen kan likevel ikke settes kortere enn ett år fra parten klaget til motparten. Forbrukerklageutvalget kan gi oppfriskning for oversittelse av fristen.

Domstolloven kapittel 9 om forkynnelser, meddelelser og elektronisk kommunikasjon gjelder tilsvarende.

Forbrukerklageutvalget forkynner klagen for motparten, som gis adgang til å uttale seg innen en rimelig frist. Forbrukerklageutvalget opplyser samtidig om virkningen av unnlatt svar.

Departementet kan i forskrift gi bestemmelser om krav til klagen.

§ 5 *Avvisning*

En klage kan avvises dersom:

- a) klageren ikke har forsøkt å løse saken direkte med motparten,
- b) saken er avgjort av eller under behandling ved domstol eller annet innmeldt klageorgan enn Forbrukerrådet, jf. lov om klageorganer for forbrukersaker § 27 første ledd,

- c) klagen åpenbart ikke kan gis medhold på bakgrunn av Forbrukerklageutvalgets tidligere praksis,
- d) verdien av kravet er under grense fastsatt i forskrift, jf. § 1 femte ledd,
- e) klagen er grunnløs eller useriøs,
- f) saken reiser bevisspørsmål som ikke kan klarlegges ved skriftlig behandling,
- g) behandling av klagen i alvorlig grad vil hindre Forbrukerklageutvalget i å fungere effektivt,
- h) fristen for klage er oversittet, jf. § 4 annet ledd. En klage skal avvises dersom:
 - a) den ikke hører under Forbrukerklageutvalgets virkeområde, jf. § 1,
 - b) klagen ikke har vært behandlet av Forbrukerrådet,
 - c) eventuelt saksbehandlingsgebyr ikke er innbetalt, jf. § 10,
 - d) den som bringer saken inn for Forbrukerklageutvalget, ikke har et reelt behov for å få avgjort kravet i forhold til den andre parten, jf. tvisteloven § 1-3 annet ledd,
 - e) en av partene ikke er prosessdyktig og ikke har lovlig stedfortreder, jf. tvisteloven kapittel 2,
 - f) motparten ikke kan saksøkes ved norske domstoler.

Vedtaket om avvisning skal treffes senest tre uker fra klagen og øvrige saksdokumenter fra klageren ble mottatt.

§ 6 Saksbehandling

Saksbehandlingen er skriftlig. Sakene behandles for lukkede dører. Partene har ikke møterett. Forbrukerklageutvalget kan be partene fremlegge ytterligere dokumentasjon og sakkyndige uttalelser. Forbrukerklageutvalget skal legge til rette for at partene kan utveksle informasjon om saken elektronisk eller per post.

Forbrukerklageutvalget setter frist for sluttbemerkinger. Forbrukerklageutvalget gir partene beskjed når alle relevante opplysninger anses mottatt og saken tas opp til avgjørelse. Dersom motparten ikke innen den fastsatte fristen har gitt uttalelse i saken, og det ikke er grunn til å tro at unnlattelsen skyldes gyldig fravær, kan saken avgjøres på grunnlag av klagerens saksfremstilling, med mindre denne strider mot vitterlige kjensgjerninger. Slikt vedtak kan bare treffes når motparten ved forkynnelse er gjort kjent med virkningen av ikke å gi uttalelse, og kan angripes ved begjæring om oppfriskning. Oppfriskning kan bare gis dersom unnlattelsen skyldes gyldig fravær. Tvisteloven § 16-6 første

og annet ledd, § 16-12 første ledd første punktum og annet ledd og § 16-13 gjelder tilsvarende så langt de passer.

Forbrukerklageutvalget skal opptre upartisk.

Forbrukerklageutvalget er bundet av partenes krav, påstander og påstandsgrunnlag.

Vedtaket skal treffes innen 90 dager regnet fra fristen for sluttbemerkinger. I svært komplekse saker kan Forbrukerklageutvalget utsette behandlingen av saken for å innhente ytterligere informasjon. Partene skal informeres om eventuell forlengelse av fristen, og samtidig opplyses om når vedtak kan ventes.

Departementet kan i forskrift gi nærmere bestemmelser om saksbehandlingen i Forbrukerklageutvalget.

§ 7 Vedtaket

Vedtaket skal være skriftlig eller på et varig medium. Med varig medium menes enhver innretning som gjør partene i stand til å lagre vedtaket på en slik måte at det i fremtiden er tilgjengelig i uendret form.

Vedtaket skal være begrunnet. Det skal fremgå av vedtaket om det er enstemmig. Dersom vedtaket ikke er enstemmig, skal også mindretallets syn og begrunnelse fremgå.

Vedtaket forkynnes for partene som samtidig gjøres kjent med vedtakets virkning og adgangen til å bringe vedtaket inn for tingretten.

Vedtaket kan ikke påklages. Forvaltningsloven § 35 gjelder ikke.

Vedtaket som ikke blir brakt inn for tingretten, får virkning som rettskraftig dom, og kan fullbyrdes etter reglene for dommer.

§ 8 Gjenåpning

Forbrukerklageutvalgets rettskraftige vedtak kan gjenåpnes etter begjæring fra en part. Gjenåpning kan begjæres dersom:

- a) det foreligger brudd på habilitetskrav i forvaltningsloven § 6,
- b) det foreligger andre saksbehandlingsfeil og det ikke kan utelukkes at feilen var bestemmende for vedtakets innhold,
- c) opplysninger om faktiske forhold som var ukjent da saken ble avgjort, tilsier at vedtaket høyst sannsynlig ville blitt et annet. Gjenåpning kan ikke begjæres:
 - a) av en grunn som ble forkastet ved sakens behandling,
 - b) av en grunn som parten burde ha gjort gjeldende under sakens ordinære behandling, ved søksmål til tingretten eller ved begjæring om oppfriskning,

c) dersom det er rimelig sannsynlighetsovervekt for at en ny behandling av saken ikke vil lede til en endring av betydning for parten.

Avslag på begjæring om gjenåpning kan bringes inn for tingretten. For øvrig gjelder bestemmelsene om gjenåpning i tvisteloven §§ 31-6 til 31-9 så langt de passer.

§ 9 Retting og tilleggsavgjørelse

Forbrukerklageutvalget kan rette et vedtak som på grunn av skrive- eller regnefeil, misforståelse, forglemmelse eller lignende klar feil har fått en utforming som ikke stemte med Forbrukerklageutvalgets mening.

Er det ikke truffet avgjørelse om noe som skulle vært avgjort, kan tilleggsavgjørelse avsies dersom begjæring om det fremmes innen fristen for å bringe saken inn for tingretten, jf. § 12 første ledd.

For øvrig gjelder tvisteloven §§ 19-8 og 19-9 tilsvarende.

§ 10 Gebyr og sakskostnader

Departementet kan i forskrift gi bestemmelser om gebyr for behandling av klager i Forbrukerklageutvalget.

Hvis noen av partene overfor Forbrukerklageutvalget har nedlagt påstand eller på annen måte fremsatt krav som Forbrukerklageutvalget finner åpenbart ikke kan føre frem, kan Forbrukerklageutvalget bestemme at vedkommende helt eller delvis skal bære kostnadene saken har medført for den annen part.

§ 11 Offentlig informasjon og nettside

Forbrukerklageutvalget skal ha en nettside med oppdatert og lett tilgjengelig informasjon om Forbrukerklageutvalget og saksbehandlingen. Etter anmodning skal de samme opplysningene gis på varig medium.

Forbrukerklageutvalgets vedtak skal gjøres tilgjengelig for allmenheten.

Forbrukerklageutvalget skal utarbeide årsrapport innen 1. mars hvert år. Departementet kan i forskrift fastsette hvilken informasjon som skal gis i årsrapporten og på nettsiden.

§ 12 Domstolsbehandling

Vedtak som avgjør sakens realitet, kan overprøves ved søksmål for tingretten. Stevning må sendes innen én måned etter at vedtaket er forkynt for partene. Er en sak for domstolene stan- set etter § 13 annet ledd, må prosesskriv med begjæring om fortsettelse avgis innen samme

frist. Stevning, eventuelt prosesskriv, kan sendes gjennom Forbrukerklageutvalget eller direkte til tingretten, jf. tvisteloven § 9-2 fjerde ledd.

Forbrukerklageutvalget kan gi oppfriskning for oversittelse av fristen i første ledd. Vedtaket om oppfriskning kan bringes inn for tingretten.

§ 13 Forholdet til de alminnelige domstolene

Så lenge en sak er til behandling i Forbrukerklageutvalget kan ikke sakens parter bringe den inn for tingretten. Saken regnes for å være under behandling fra Forbrukerrådet mottok klagen.

Om søksmål er reist ved tingretten, og en part ønsker saken avgjort av Forbrukerklageutvalget, kan retten stanse den videre behandlingen 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 Forbrukerklageutvalgets avgjørelse når hensyn tas til tidsbruken og kostnadene som vil påløpe for partene ved stansing. Saken bringes i gang igjen i tingretten etter begjæring fra en av partene, tidligst etter at vedtak er fattet, og senest innen én måned etter at vedtaket er forkynt.

§ 14 Avtale om voldgift

Avtale om at en sak som omfattes av denne lov skal avgjøres ved voldgift er ikke til hinder for at saken bringes inn for Forbrukerklageutvalget.

§ 15 Ikrafttredelse

Loven gjelder fra den tid Kongen bestemmer.

§ 16 Endringer i andre lover

Fra den tid loven trer i kraft gjøres følgende endringer i andre lover:

1. I lov 13. august 1915 nr. 5 om domstolene skal § 163 a annet ledd lyde:

Følgende myndigheter foretar forkytning postalt etter reglene i denne bestemmelse: De alminnelige domstoler, jordskifterettene, *Forbrukerklageutvalget*, fylkesnemndene for barnevern og sosiale saker, påtalemyndigheten, namsmenn, lensmenn, namsfogder, politistasjoner med sivile rettspleieoppgaver og fylkesmenn.

2. I lov 18. mai 1979 nr. 18 om foreldelse av fordringer gjøres følgende endringer:

§ 16 nr. 2 ny bokstav b skal lyde:

b) *tvist om krav som bringes inn for Forbrukerrådet eller annet meklingsorgan som er innmeldt etter lov om klageorganer for forbrukersaker § 27 første ledd.*

Nåværende bokstav b blir ny bokstav c.

3. I lov 17. juni 2005 nr. 90 om mekling og rettergang i sivile tvister skal § 18-2 tredje ledd lyde:

(3) Når det følger av lov eller bestemmelse gitt i medhold av lov at behandling av saken i en nemnd *eller meklingsorgan* avskjærer søksmål for domstolene, kan søksmål likevel anlegges hvis nemnda eller *meklingsorganet* ikke har avgjort saken innen seks måneder uten at det kan bebreides saksøkeren. I så fall innstilles behandlingen i nemnda *eller meklingsorganet*.

4. I lov 20. juni 2014 nr. 27 om opplysningsplikt og angrerett ved fjernsalg og salg utenom faste forretningslokaler (angrerettloven) (gjennomføring av direktiv 2011/83/EU om forbrukerrettigheter) skal lovens tittel lyde:

Lov 20. juni 2014 nr. 27 om lov om opplysningsplikt og angrerett ved fjernsalg og salg utenom faste forretningslokaler (angrerettloven)

5. I lov nr. ... om klageorganer for forbrukersaker (gjennomføring av direktiv 2013/11/EU og forordning nr. 524/2013) gjøres følgende endringer:

Lovens tittel skal lyde:

Lov nr. ... om klageorganer for forbrukersaker

Kapittel 5 overskriften skal lyde:

Særlig om Forbrukerrådet og *Forbrukerklageutvalget*

§ 23 første ledd bokstav a skal lyde:

a) saker som kan klages inn for *Forbrukerklageutvalget*, jf. forbrukerklageloven § 1,

§ 24 skal lyde:

§ 24 *Saker som kan behandles av Forbrukerklageutvalget*

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

§ 26 første og annet ledd skal lyde:

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

Om en part *bringer* en sak som er til behandling hos de alminnelige domstolene *inn for et innmeldt 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.

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 sikkerhetsstandarder for varer og tjenester, noe som bør fremme et høyt nivå for forbrukervern.
- 3) Oppsplittingen av det indre marked er skadelig for konkurransevnen, veksten og skapingen av arbeidsplasser i Unionen. Fjerning av direkte og indirekte hindringer for et velfungerende indre marked og styrking av borgerne tillit er avgjørende for gjennomføringen av det indre marked.

- 4) Å sikre tilgang til enkle, effektive, raske og billige metoder for å løse nasjonale og tverrnasjonale tvister som oppstår i forbindelse med salgs- eller tjenesteavtaler, bør komme forbrukerne til gode 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 på tvister mellom forbrukere og næringsdrivende. AT er imidlertid ennå ikke tilstrekkelig og gjennomgående 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 utenom rettslig 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 innført 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 klageadgang, 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 betydelig fra medlemsstat til medlemsstat, og tverrnasjonale tvister behandles ofte ikke effektivt av AT-organene.
- 6) Forskjellene i dekningen til, kvaliteten på og kjennskapen 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 næringsdri-

¹ EUT C 181 av 21.6.2012, 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 at disse prosedyrene eksisterer. På grunn av den økte 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 gjennomføring 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 for å stimulere veksten, øke tilliten til og gjøre framskritt når det gjelder gjennomføringen av det indre marked.
- 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 engasjement 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 nettbasert handel, 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 henger sammen og utfyller hverandre. I henhold til forordning (EU) nr. 524/2013 skal det opprettes en plattform for utenrettslig nettbasert tvisteløsning som gir forbrukerne og de næringsdrivende et felles kontaktpunkt for utenrettslig nettbasert tvisteløsning gjennom AT-organer som er knyttet til plattformen, og som tilbyr alternativ tvisteløsning ved hjelp av prosedyrer av høy kvalitet. Tilgang til AT-organer av høy kvalitet i hele Unionen er derfor en forutsetning for at plattformen for utenrettslig nettbasert tvisteløsning 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 mot økonomisk vederlag. Følgelig bør ikke-økonomiske tjenester av allmenn interesse som ytes uten vederlag av eller på vegne av staten, ikke omfattes av dette direktiv uansett den juridiske form gjennom hvilken disse tjenestene ytes.
- 14) Dette direktiv bør ikke få anvendelse 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) Utviklingen av velfungerende AT i Unionen er nødvendig for å øke forbrukernes tillit til det indre marked, også på området nettbasert handel, og for å utnytte potensialet for og

⁵ EUT L 165 av 18.6.2013, s. 1.

⁶ EUT L 88 av 4.4.2011, s. 45.

mulighetene forbundet med handel over landegrensene og nettbasert handel. Denne utviklingen bør bygge på eksisterende AT-prosedyrer i medlemsstatene og ta hensyn til deres rettstradisjoner. Både eksisterende tvisteløsningsorganer og nyopprettede 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 saker som er bragt inn for retten og som hindrer unionsborgerne i å utøve sin rett til rettfærdig rettergang innen rimelig tid.

- 16) Dette direktiv bør få anvendelse på tvister mellom forbrukere og næringsdrivende om forpliktelser i henhold til salgs- eller tjenestevtaler, både nettbaserte og ikke-nettbaserte, i alle andre økonomiske sektorer enn de unnattede 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 (kombinerte avtaler), og næringsformålet er så begrenset at det ikke er framtrædende i den samlede ytelsen, 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 nevnte direktivs anvendelse på interne meklingsordninger. Dette direktiv er ment å anvendes gjennomgående 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 organer for tvisteløsning som pålegger løsninger som er bindende for partene. En 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. De kan også bestå av en kombinasjon av to eller flere slike prosedyrer. Dette direktiv bør ikke berøre formen for AT-prosedyrer 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, vil sannsynligvis bli utsatt for en interessekonflikt. 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 som er 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.

⁷ EUT L 136 av 24.5.2008, s. 3.

- 23) Dette direktiv bør ikke få anvendelse på prosedyrer for behandling av 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 rettslig behandling av vedkommende tvist.
- 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 mulighet til å oppfylle denne forpliktelsen ved å bygge på eksisterende velfungerende AT-organer og om nødvendig tilpasse deres virkeområde, eller ved å sørge for at det opprettes nye AT-organer. Dette direktiv bør ikke hindre at eksisterende organer for tvisteløsning 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 sørge for at det opprettes et supplerende AT-organ som behandler tvister som ikke noe særskilt AT-organ har kompetanse til å løse. Supplerende AT-organer er ment å være et vern for forbrukere og næringsdrivende ved å sikre at det ikke er noen forskjeller i tilgangen til AT-organer.
- 25) Dette direktiv bør ikke hindre medlemsstatene i å opprettholde eller innføre lovgivning om prosedyrer for utenrettslig løsning av tvister om forbrukeravtaler som er i samsvar med kravene fastsatt i dette direktiv. For å sikre at AT-organene kan fungere effektivt, bør de dessuten 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 av en domstol. Saksbehandlingsregler som tillater AT-organer å avslå å behandle en tvist, bør imidlertid ikke i vesentlig grad 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 mulighet for forbrukeren til å 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 gjøre det mulig for næringsdrivende som er etablert i en medlemsstat, å dekkes av et AT-organ i en annen medlemsstat. For å bedre dekningsgraden 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 som 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 medlemsstaten i å opprettholde eller innføre AT-prosedyrer for felles behandling av identiske eller likeartede tvister mellom en næringsdrivende og flere forbrukere. Det bør foretas omfattende konsekvensanalyser av kollektive utenrettslige løsninger før slike tvisteløsninger foreslås på unionsplan. En effektiv kollektiv klageordning og lett tilgang til AT bør utfylle hverandre, og prosedyrene bør ikke gjensidig utelukke 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.

⁸ EUT L 281 av 23.11.1995, s. 31.

- 29) Fortrolighet og personvern skal sikres til enhver tid under AT-prosedyren. Medlemsstatene bør oppfordres til å verne fortroligheten i AT-prosedyrene i eventuelle senere sivile saker, handelssaker eller voldgiftsaker.
- 30) Medlemsstatene bør likevel sikre at AT-organene offentliggjør eventuelle systematiske eller vesentlige problemer som forekommer ofte og fører til tvister mellom forbrukere og næringsdrivende. Opplysningene som oversendes 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 rettfærdig, praktisk og forholdsmessig både for forbrukeren og den næringsdrivende, på grunnlag av en objektiv vurdering av omstendighetene for klagen, 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 rettfærdig 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 personen eller kollegiet i å nå en beslutning på en rettfærdig, upartisk og uavhengig måte.
- 33) De fysiske personene som har ansvar for AT bør anses som upartiske bare 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 instruks 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 tre år forut for tiltredelsen i stillingen, herunder i enhver annen egenskap enn for AT-formål der vedkommende har opptrådt på vegne av 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 tilfeller 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 er utdannede jurister.
- 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 utover 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, tydelige og i lett tilgjengelig form, før de innleder en AT-prosedyre. Det bør ikke være påkrevd å gi slike opplysninger til næringsdrivende når deres

- deltaking i AT-prosedyrer er obligatorisk etter nasjonal lovgivning.
- 40) Et velfungerende AT-organ bør avslutte prosedyrene for nettbasert og ikke-nettbasert tvisteløsning raskt og gjøre resultatet av AT-prosedyren tilgjengelig innen en frist på 90 kalenderdager fra AT-organet mottar den fullstendige klagesaken med all relevant dokumentasjon. 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 de tilfeller da 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 kostnader gjøres gjeldende, 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 rettfærdige, slik at partene i en tvist er fullt ut informert om sine rettigheter og følgene av de valg disse treffer 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 fysisk å være til stede.
- 43) En avtale mellom en forbruker og en næringsdrivende om å inngi klage 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 sak inn for domstolene med sikte på å få løst tvisten. I forbindelse med AT-prosedyrer som har som mål å løse tvisten ved å pålegge en løsning, bør løsningen som pålegges, dessuten være bindende for partene bare dersom de på forhånd er blitt underrettet om at den er 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 lov-
- konflikt, ikke medføre at forbrukeren mister det vern som vedkommende gis 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 gis 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 Roma-konvensjonen 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 gis i henhold til ufravikelige rettsregler i medlemsstaten der forbrukeren har sitt vanlige oppholdssted.
- 45) Retten til effektiv klageadgang og til rettfærdig 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 klagen inn for domstolene. Dette direktiv bør ikke hindre partene i å utøve sin rett til tilgang til rettssystemet. I tilfeller der en tvist ikke har kunnet løses gjennom en gitt AT-prosedyre hvis resultat ikke er bindende, bør partene senere ikke hindres i å anlegge søksmål 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

⁹ EUT L 177 av 4.7.2008, s. 6.

¹⁰ EFT L 266 av 9.10.1980, s. 1.

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 oppfordres til særlig å vurdere private finansieringsformer og til å bruke offentlige midler bare etter medlemsstatenes vurdering. 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 har kompetanse til å behandle klagen deres, og om den berørte næringsdrivende vil medvirke i saksbehandlingen 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 være tydelige, forståelige og lett tilgjengelige på den næringsdrivendes nettsted dersom et slikt finnes, og dersom det er relevant, i de alminnelige vilkårene for salg eller tjenesteavtaler 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 angi om vedkommende næringsdrivende 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 klageadgang i andre unionsrettsakter, og som bør få anvendelse i tillegg til den relevante opplysningsplikten fastsatt i dette direktiv.
- 49) Det bør etter dette direktiv ikke 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 vidt mulig å delta i AT-prosedyrer. Dette direktiv bør derfor ikke berøre eventuelle nasjonale regler som gjør næringsdrivendes deltaking i slike prosedyrer obligatorisk eller til gjenstand for stimulerings tiltak eller sanksjoner eller gjør resultatet av prosedyrene bindende for næringsdrivende, forutsatt at slik lovgivning ikke hindrer partene i å utøve sin rett til tilgang til rettssystemet, 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 for å 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, sammenslutninger av foretak og 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) Nett av AT-organer, som «FIN-NET», nettet for løsning av tvister på området finansielle tjenester, bør styrkes i Unionen. Medlemsstatene bør oppfordre AT-organer til å slutte seg til slike nett.
- 54) Et nært samarbeid mellom AT-organer og nasjonale myndigheter bør styrke 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 anvendelse 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 direk-

tiv. 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 nevnte liste på sine nettsted ved hjelp av en lenke til Kommisjonens nettsted, og dersom det er 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 tilstrekkelig spredning av opplysninger om hva forbrukerne skal gjøre i tilfelle en tvist med en næringsdrivende. Dessuten bør vedkommende myndigheter regelmessig offentliggjøre rapporter om AT-organenes utvikling og virkemåte i sine 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 anvendelsen 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 dokumen-

ter¹⁴ 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) Etersom 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 forholdsmessighetsprinsippet 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 er blitt 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 Fellesskapets 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 klage mot næringsdrivende til organer som tilbyr uavhengige, upartiske, åpne, effektive, raske og rettfærdige prosedyrer for alternativ tviste-

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.

løsning. Dette direktiv berører ikke nasjonal lovgivning som gjør deltaking i slike prosedyrer obligatorisk, forutsatt at slik lovgivning ikke hindrer partene i å utøve sin rett til tilgang til rettssystemet.

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 tjenesteaftaler mellom en næringsdrivende etablert i Unionen og en forbruker bosatt i Unionen, gjennom inngripen fra 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 fastsatt i kapittel II, herunder de særlige kravene om uavhengighet og åpenhet i artikkel 6 nr. 3, er oppfylt,
 - b) prosedyrer som foregår 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 rettergang som gjelder vedkommende tvist,
 - g) prosedyrer som innledes av en næringsdrivende mot en forbruker,
 - h) helsetjenester som ytes av helsepersonell til pasienter for å vurdere, bevare eller gjenopprette deres helsetilstand, herunder forskrivning, utlevering og forsyning av legemidler og medisinsk utstyr,
 - i) offentlige tilbydere av videregående eller høyere utdanning.
3. I 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 rettfærdige, uansett hvor i Unionen de bor. Medlemsstatene kan opprettholde eller innføre regler som går lenger enn dem som fast-

settes i dette direktiv, for å sikre et høyere nivå for forbrukervern.

4. I dette direktiv anerkjennes medlemsstatenes kompetanse til å avgjøre om AT-organer etablert på deres territorium skal ha myndighet til å pålegge en løsning.

Artikkel 3

Forholdet til andre unionsrettsakter

1. Dersom en bestemmelse i dette direktiv kommer i konflikt med en bestemmelse som er fastsatt i en annen unionsrettsakt, og som gjelder prosedyrer for utenrettslig klageadgang 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. Artikkelen 13 i dette direktiv berører ikke bestemmelser om opplysninger til forbrukerne om prosedyrer for utenrettslig tvisteløsning i andre unionsrettsakter 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) «tjenesteaftale» 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 tjenestea-

tale der forbrukeren på tidspunktet for bestillingen av varene eller tjenestene er bosatt i samme medlemsstat som den der den næringsdrivende er etablert,

- f) «tverrnasjonal 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 en annen medlemsstat enn den der den næringsdrivende er etablert,
 - 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 hver 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 forretningskontor,
 - dersom det drives av en myndighet eller et annet offentlig organ på det sted 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 nærings-

drivende etablert på deres territorium er involvert, kan henvises til et AT-organ som oppfyller kravene i dette direktiv.

2. Medlemsstatene skal sikre at AT-organer
 - a) har et nettsted som ajourføres, som gir partene lett tilgang til opplysninger om AT-prosedyren, og som gjør det mulig for forbrukerne å inngi klage og framlegge 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 klage uten å være tilknyttet Internett,
 - d) gjør det mulig for partene å utveksle opplysninger elektronisk eller eventuelt per 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 har kompetanse til å behandle tvister som omhandlet i nevnte nummer som ikke noe eksisterende AT-organ har kompetanse 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 felleseuropeiske 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 unødvendig,
 - c) tvisten er under behandling ved eller er tidligere blitt behandlet av et annet AT-organ eller av en domstol,
 - d) klagens 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 ville ellers i alvorlig grad hindre AT-organet i å fungere effektivt.

Dersom et AT-organ i samsvar med sine saksbehandlingsregler ikke kan behandle en tvist som det er forelagt, skal det innen tre uker etter at det mottok klagesaken, gi begge parter en begrunnelse for hvorfor det ikke kan behandle tvisten.

Slike saksbehandlingsregler skal ikke i vesentlig grad 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, skal en medlemsstat ikke være forpliktet til å sikre at forbrukeren kan inngi klage til et annet AT-organ.
7. Dersom et AT-organ som behandler tvister i en bestemt økonomisk sektor, har kompetanse 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 garanteres 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 av tilstrekkelig varighet 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 underretter 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 gjelder for hele AT-prosedyrens varighet. 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 at
 - a) den berørte fysiske personen erstattes av en annen fysisk person som får oppgaven å gjennomføre AT-prosedyren, eller dersom dette ikke er mulig,
 - b) 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 har kompetanse til å behandle den, eller 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 rett til å gjøre innvendinger.

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 fastsatt 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 sammenslutning av foretak der den næringsdrivende er medlem, skal medlemsstatene sikre at de i tillegg til å oppfylle de alminnelige kravene fastsatt 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 i 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 de opplysninger som formidles til dem i samsvar med artikkel 19 nr. 3 bokstav g).
- a) sine kontaktopplysninger, herunder postadresse 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) sakkunnskapen, upartiskheten og uavhengigheten til 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 har kompetanse til å behandle, herunder en eventuell terskel,
- g) hvilke saksbehandlingsregler som gjelder for løsningen av en tvist, og med på hvilket grunnlag AT-organet kan avslå å behandle en bestemt tvist i samsvar med artikkel 5 nr. 4,
- h) på hvilke språk klager kan inngis til AT-organet, og på hvilke språk AT-prosedyren gjennomføres,
- 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 avslutningen av prosedyren,
- m) gjennomsnittlig varighet for AT-prosedyren,
- n) rettsvirkningen av resultatet av AT-prosedyren, herunder eventuelt sanksjonene ved manglende overholdelse av en avgjørelse som er bindende for partene,
- o) AT-avgjørelsens tvangskraft, dersom det er relevant.

Artikkel 7

Åpenhet

1. Medlemsstatene skal sikre at AT-organene på sine nettstedet og etter anmodning på et varig medium samt på enhver annen måte som de finner hensiktsmessig, offentliggjør tydelige og lett forståelige opplysninger om

2. Medlemsstatene skal sikre at AT-organene offentliggjør årlige virksomhetsrapporter på sine nettstedet, 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 klage de gjaldt,
- b) 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,
- 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 for den næringsdrivende, og prosentandelen av tvister som har endt med minnelig løsning,
- 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 resultatet av AT-prosedyrene er blitt overholdt, dersom det er kjent,
- h) AT-organenes samarbeid innenfor nett 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 tilgjengelig og lett å få tilgang til for begge parter både på og utenfor nettet, uansett hvor de befinner seg.
- 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 bistått av tredjemann på ethvert stadium i prosedyren.
- c) AT-prosedyren er kostnadsfri eller tilgjengelig mot et symbolsk gebyr for forbrukerne.
- d) 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 ta å løse tvisten.

Artikkel 9

Rettferdighet

1. Ved AT-prosedyrer skal medlemsstatene sikre
 - a) at partene innen en rimelig frist har mulighet til å gi uttrykk for 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 bistått 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 begrunnelsen for resultatet.
2. Ved AT-prosedyrer som har som mål å løse tvisten ved at det foreslås en løsning, skal medlemsstatene sikre at
 - a) partene har mulighet til å trekke seg fra prosedyren på ethvert stadium dersom de er utilfreds med måten den foregår eller gjennomføres på. De skal underrettes om denne retten før prosedyren begynner. 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) 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) deltaking i prosedyren ikke utelukker muligheten for å bringe klagen inn for domstolene,
 - iii) den foreslåtte løsningen kan avvike fra en avgjørelse truffet av en domstol som anvender rettsregler.
 - c) partene, før de godtar eller følger en foreslått løsning, informeres om rettsvirkningene av å godta eller følge en slik foreslått løsning.
 - d) partene får en rimelig betenkningstid før de gir sitt samtykke til en foreslått løsning eller en minnelig avtale.

3. Når det er fastsatt i AT-prosedyrene, i samsvar med nasjonal lovgivning, at resultatet av prosedyrene 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 klage 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 sak inn for domstolene med sikte på å få løst tvisten.
2. Medlemsstatene skal sikre at ved AT-prosedyrer som har som mål å løse tvisten ved å pålegge en løsning, kan løsningen som pålegges, være bindende for partene bare dersom de på forhånd er blitt underrettet om at den er 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 AT-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 gis 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 gis ved at 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 gis i henhold til ufravelige rettsregler i den medlemsstaten der forbrukeren har sitt vanlige oppholdssted.
2. Ved anvendelse 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 benytter AT-prosedyrer hvis resultat ikke er bindende, ikke senere hindres i å anlegge søksmål i forbindelse med denne tvisten fordi foreldelsesfristen utløper under AT-prosedyren.
2. Nr. 1 berører ikke bestemmelser om foreldelse 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 som er 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 nettstedsadressen til det eller de relevante AT-organene.
2. Opplysningene nevnt i nr. 1 skal gis 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 kunne løses etter at forbrukeren har inngitt 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 har kompetanse 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 hvert 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 nettstedet ved hjelp av en lenke til Kommisjonens nettsted, og dersom det er 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 at opplysninger om hvordan forbrukerne kan få tilgang til AT-prosedyrer for løsning av tvister som omfattes av dette direktiv, spres på en egnet måte.
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 næringsdrivendes og forbrukeres bruk av AT-organer. Disse organisasjonene bør også oppfordres til å gi forbrukerne opplysninger om vedkommende 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 nettsamarbeidet mellom nasjonale AT-organer samt utveksling og spredning av beste praksis og erfaringer.
3. Dersom det innenfor et sektorspesifikt område i Unionen finnes et nett 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 nett.
4. Kommisjonen skal offentliggjøre en liste med navn og kontaktopplysninger til nettene 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 anvendelse av unionsrettsakter om forbrukervern

1. Medlemsstatene skal sikre samarbeid mellom AT-organer og nasjonale myndigheter som har ansvar for anvendelse av unionsrettsakter om forbrukervern.
2. Dette samarbeidet skal særlig omfatte gjensidig utveksling av opplysninger om praksis innenfor særskilte næringssektorer som er gjenstand for gjentatte klager fra forbrukerne. 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 den gjensidige 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-organene skal være underlagt regler om 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 underrette Kommisjonen om vedkommende myndighet, eller dersom det er relevant, vedkommende myndigheter, herunder det felles kontaktpunktet, som den har utpekt.
2. Kommisjonen skal utarbeide en liste over vedkommende myndigheter, herunder eventuelt det felles kontaktpunktet, som den har fått underretning om 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 organer for tvisteløsning som er etablert på deres territorium og 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 nettstedsadresse,
 - 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 gebyrer, dersom det er relevant,
 - 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) på hvilket grunnlag tvisteløsningsorganet kan avslå å behandle en bestemt tvist i samsvar med artikkel 5 nr. 4,

- i) en begrunnet uttalelse om hvorvidt organet kan anses som et AT-organ som faller inn under dette direktivs virkeområde, og 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, i tillegg til 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 myndigheter opplysninger om:
 - a) antallet 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 overholdt, 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 hvor effektivt samarbeidet er innenfor nett 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 hvor effektiv organets AT-prosedyre er og mulige måter for å forbedre effektiviteten.

*Artikkel 20***Vedkommende myndigheters og Kommisjonens rolle**

1. Hver vedkommende myndighet skal vurdere, særlig på grunnlag av opplysningene den har mottatt i samsvar med artikkel 19 nr. 1, om de tvisteløsningsorganene som er meldt til den, kan anses som AT-organer som faller inn under dette direktivs virkeområde og oppfyller

kvalitetskravene fastsatt i kapittel II og i nasjonale bestemmelser som gjennomfører 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 fastsatt 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) behovet 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) på hvilket grunnlag 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 som er berørt, kontakte tvisteløsningsorganet og angi hvilke krav organet 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 organet 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 oversende 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 på sitt nettsted offentliggjøre den konsoliderte listen over AT-organer nevnt i nr. 4 ved hjelp av en lenke til Kommisjonens relevante nettsted. Hver vedkommende myndighet skal dessuten offentliggjøre den konsoliderte listen på et varig medium.
6. Hver vedkommende myndighet skal innen 9. juli 2018 og deretter hvert fjerde år 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 fungere etter formålet, med hensyn både til nasjonale og tverrnasjonale tvister, dersom det er relevant,
 - c) gi anbefalinger om hvordan AT-organenes virkemåte kan gjøres 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/EU 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/EU av 21. mai 2013 om alternativ tvisteløsning i forbrukersaker (EUT L 165 av 18.6.2013, s. 63): Artikkel 13.»

Artikkel 24

Melding

1. Medlemsstatene skal innen 9. juli 2015 oversende Kommisjonen:
 - a) dersom det er relevant, navnet på 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 i disse opplysningene.
2. Medlemsstatene skal innen 9. januar 2016 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

Kommisjonen skal innen 9. juli 2019 og deretter hvert fjerde år 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 gjør bruk av dem. 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**Lovspeil**

Departementets lovforslag	Gjeldende bestemmelser
§ 1 første ledd	§ 1 første ledd
§ 1 annet ledd første punktum	Ny
§ 1 annet ledd annet punktum	§ 1 tredje ledd annet punktum
§ 1 tredje ledd	Ny
§ 1 fjerde ledd bokstav a	§ 1 fjerde ledd
§ 1 fjerde ledd bokstav b	§ 1 annet ledd
§ 1 fjerde ledd bokstav c	Ny
§ 1 femte ledd	Ny
§ 2 første ledd	Ny
§ 2 annet ledd	§ 2 første ledd
§ 2 tredje ledd	§ 2 første ledd fjerde punktum og § 3 annet ledd
§ 3	Ny
§ 4 første ledd første punktum	§ 1 første ledd første punktum og § 6 første ledd første punktum
§ 4 første ledd annet punktum	§ 6 første ledd første og annet punktum
§ 4 første ledd tredje punktum	§ 6 tredje ledd
§ 4 første ledd fjerde punktum	Ny
§ 4 annet ledd første punktum	§ 6 første ledd første punktum
§ 4 annet ledd annet punktum	Ny
§ 4 annet ledd tredje punktum	§ 6 fjerde ledd
§ 4 tredje ledd	Ny
§ 4 fjerde ledd første punktum	§ 7 først ledd og § 9 første ledd første og annet punktum
§ 4 fjerde ledd annet punktum	§ 9 annet ledd
§ 4 femte ledd	Ny
§ 5 første ledd bokstav a	Ny
§ 5 første ledd bokstav b	§ 8 annet ledd
§ 5 første ledd bokstav c	Ny
§ 5 første ledd bokstav d	Ny
§ 5 første ledd bokstav e	Ny

Departementets lovforslag	Gjeldende bestemmelser
§ 5 første ledd bokstav f	§ 8 tredje ledd
§ 5 første ledd bokstav g	Ny
§ 5 første ledd bokstav h	Ny
§ 5 annet ledd bokstav a	§ 8 første ledd første punktum
§ 5 annet ledd bokstav b	Ny
§ 5 annet ledd bokstav c	Ny
§ 5 annet ledd bokstav d	Ny
§ 5 annet ledd bokstav e	§ 1 femte ledd
§ 5 annet ledd bokstav f	§ 8 første ledd annet punktum
§ 5 tredje ledd	Ny
§ 6 første ledd første punktum	§ 7 tredje ledd første punktum
§ 6 første ledd annet punktum	Ny (forskriften § 17)
§ 6 første ledd tredje punktum	§ 7 tredje ledd første punktum
§ 6 første ledd fjerde punktum	§ 7 tredje ledd annet punktum
§ 6 første ledd femte punktum	Ny
§ 6 annet ledd første punktum	§ 9 første ledd annet punktum
§ 6 annet ledd annet punktum	Ny
§ 6 annet ledd tredje punktum	§ 9 første ledd tredje punktum
§ 6 annet ledd fjerde punktum	§ 9 annet ledd
§ 6 annet ledd femte punktum	Ny
§ 6 annet ledd sjette punktum	Ny
§ 6 tredje ledd	Ny
§ 6 fjerde ledd	§ 7 fjerde ledd
§ 6 femte ledd	Ny
§ 6 sjette ledd	§ 3 annet ledd
§ 7 første ledd første punktum	§ 10 første ledd
§ 7 første ledd annet punktum	Ny
§ 7 annet ledd første punktum	§ 10 første ledd
§ 7 annet ledd annet og tredje punktum	Ny
§ 7 tredje ledd	§ 10 annet ledd
§ 7 fjerde ledd første punktum	§ 10 tredje ledd
§ 7 fjerde ledd annet punktum	Ny
§ 7 femte ledd	§ 11 tredje ledd
§ 8	§ 12
§ 9	Ny

Departementets lovforslag	Gjeldende bestemmelser
§ 10 første ledd	§ 16 annet ledd
§ 10 annet ledd	§ 16 første ledd
§ 11	Ny
§ 12 første ledd første og annet punktum	§ 11 første ledd første punktum
§ 12 første ledd tredje punktum	§ 11 første ledd annet punktum
§ 12 første ledd fjerde punktum	§ 11 annet ledd
§ 12 annet ledd	§ 11 fjerde ledd
§ 13 første ledd	§ 15 første ledd
§ 13 annet ledd første punktum	§ 15 annet ledd første punktum
§ 13 annet ledd annet punktum	§ 15 annet ledd annet punktum
§ 13 annet ledd tredje punktum	Ny
§ 13 annet ledd fjerde punktum	§ 11 første ledd annet punktum
§ 14	§ 13
§ 15	§ 17

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 Xpress AS – 06/2016

