

Barne- likestillings- og inkluderingsdepartementet
Postboks 8036 Dep
0030 OSLO



Saksbehandler:	Vår dato:	Vår referanse:	Deres dato:	Deres referanse:
	07.02.2012	11/377 - 5		Hilde Merethe Berg Erik Skaudal

Europakommisjonens forslag til regelverk for utenrettslig løsning av forbrukertvister

Vi viser til brev fra Barne-, likestillings- og inkluderingsdepartementet av 5. desember 2011, med høring av Europakommisjonens forslag til regelverk for utenrettslig løsning forbrukertvister (COM 2011 793/2 og COM 2011 794/2).

Forbrukerrådet vil med dette gi våre merknader til det fremlagte forslaget. I vårt hørings svar vil vi legge vekt på forpliktelser og konsekvenser vi ser forslaget kan få for utenrettslig tvisteløsning i Norge, og da særlig den rollen Forbrukerrådet har og kan få.

Innledning

Forslaget fra Europakommisjonen er et rammeverk for å sikre forbrukere enkel tilgang til utenrettslig tvisteløsning for tvister som oppstår på tvers av landegrenser for alle typer varer og tjenester. Det legges opp til et utenrettslig tvisteløsningstilbud med en felles ramme for kvalitet og prosess og ansvar for den enkelte stat å følge opp at systemet fungerer.

Kommisjonens direktiv er et rammeverk felles for all utenrettslig tvisteløsning av forbrukertvister (ADR), og i forordningen tilrettelegges det for at en forbruker kan henvende seg online til et felles kontaktpunkt (ODRP) for tvister med utspring i grenseoverskridende netthandel. Klagen skal deretter kanaliseres til korrekt ADR-enhet og behandles via web, idet forordningen legger opp til at en tvist skal være løst innen 30 dager etter at den er mottatt via ODRP. Dersom klagen formidles til en ADR-enhet utenfor ODRP-plattformen, skal den i henhold til fremlagt direktivforslag være løst innen 90 dager.

Forbrukerrådet ser positivt på at Kommisjonen fokuserer på og ønsker å styrke forbrukervernet gjennom et samarbeid på tvers av landegrenser, og de fremlagte forslag har elementer som kan bidra til å realisere dette. Forbrukerrådet konstaterer at forslagene fremstår som ambisiøse og omfattende, og det derfor er naturlig å stille spørsmål om den grunnleggende forutsetningen om finansiering er på plass for å oppfylle de gode intensjonene som skisseres. Videre ser Forbrukerrådet også store utfordringer knyttet til knappe tidsfrister, språkbarrierer og kompliserte spørsmål om lovvalg.

Forbrukere som har en tvist med næringsdrivende i Norge, har per i dag tilgang til et velfungerende utenrettslig tvisteløsningstilbud som er i kontinuerlig utvikling til det beste for forbrukerne. Forbrukerrådet er saksforberedende organ for Forbrukertvistutvalget (FTU) og

Forbrukerrådet	Postadresse: Postboks 4594 Nydalen 0404 Oslo	Epost/nett: post@forbrukerradet.no forbrukerportalen.no org.nr: 871 033 382	Telefon: 23400500 Telefaks: 23400501
----------------	--	--	---

mekler i forbrukertvister i saker som faller inn under FTUs myndighet, og har på den måten en sentral rolle i det utenrettslige tvisteløsningsarbeidet i Norge. Forbrukerrådets rolle som saksforberedende organ er forankret i lov om forbrukertvister (FTU-loven). I tillegg representerer Forbrukerrådet forbrukerne i tvistenemndene der Forbrukerrådet er avtalepart.

Det vises for øvrig til Forbrukerrådets hørings svar på NOU 2010:11 for våre synspunkter på utenrettslig tvisteløsning, herunder fremtidig nemndsstruktur.

Våre merknader til de fremlagte forslag:

ADR- direktivet

1.Kvalitetssikrede, utenrettslige reklamasjonsnemnder for alle typer varer og tjenester både innenlands og grenseoverskridende.

Forbrukerrådet er opptatt av og positiv til at forbrukere har tilgang til utenrettslige tvisteløsningsorganer som kan bidra til at forbrukertvister løses raskt, rimelig og enkelt, og med høy faglig kvalitet. Det er viktig for forbrukerne å ha tilgang til slike organer som et alternativ til vanlig domstolsbehandling, men det er avgjørende at det oppfattes som et reelt alternativ av forbrukeren. For å oppnå dette, må sekretariatene ha høy grad av profesjonalitet og være uavhengige av bransjen. Videre må sammensetningen og organiseringen av nemnda sikre at begge parter syn kommer frem under saksbehandlingen og at nemnda fatter avgjørelser av god faglig kvalitet. Om disse forutsetningene innfris, vil både forbrukere og næringsliv ha tillit til nemndene og etterlevelsen av vedtakene blir da også gjennomgående høy.

Gjennomføring av ADR-direktivet skal sikre forbrukeren tilgang på utenrettslig tvisteløsning på tvers av landegrensene for kjøp av alle varer og tjenester. Når det gjelder tvister over landegrensene, mener Forbrukerrådet at de samme hensyn som har betydning for at det nasjonale tvisteløsningssystemet skal fungere godt, også gjør seg gjeldende for tvister over landegrensene. Vi mener derfor at det viktigste også i grenseoverskridende tvister er å gi forbrukerne tilgang til gode nasjonale tvisteløsningsorganer, og at de får nødvendig bistand til å fremme klager til disse nasjonale organene. Forbrukere bosatt i andre EØS eller EU-stater som har tvister med norske næringsdrivende, kan klage norske næringsdrivende inn for eksisterende klagenemnder eller FTU gjennom det europeiske nettverket av forbrukerkontorer som Forbruker Europa er en del av, og som er en egen avdeling i Forbrukerrådet. Vår erfaring er at dette systemet fungerer bra der hvor det er mulig å anvende et nasjonalt tvisteløsningsorgan.

Forbrukerrådet ønsker å understreke at Norge har et relativt godt utbygd utenrettslig tvistesystem per i dag på de fleste områder. Som det fremgår av NOU 2010:11, er det imidlertid rom for å utvikle nemndsstrukturen i en mer enhetlig retning, noe Forbrukerrådet også gir sin tilslutning til og ønsker å bidra til å realisere. Det vises til Forbrukerrådets hørings svar til NOU 2010:11, sendt departementet 2.5.2011.

Direktivet krever at det skal finnes en utenrettslig tvisteløsningsordning for alle varer og tjenester, noe dagens nemndsstruktur i Norge ikke kan tilby forbrukeren. I NOU 2010:11 legges det ikke opp til at tvister som oppstår ved kjøp av alle varer og tjenester skal ha et utenrettslig tilbud. Det foreslås en nemndsstruktur med oppretting av noen nye nemnder (transport for eksempel) og at en også samler flere nemnder på tilstøtende områder under et felles sekretariat. For øvrig er det fokusert på hvilke områder forbrukerne uttrykker misnøye på, og hvilke av disse som er omfattet eller ikke av dagens tvisteløsningstilbud. I avgjørelsen av om et utenrettslig tvisteløsning skal skje gjennom et offentlig tilbud eller en frivillig avtalebasert nemnd, er det flere elementer som spiller inn i en slik vurdering ved siden av forbrukers holdning. I Forbrukerrådets hørings svar er det derfor uttrykt noe usikkerhet om utvalgets forslag treffer helt riktig med hensyn til hvilke områder som bør være omfattet av FTUs myndighetsområde og ikke, se særlig punkt 5 side 13. Her peker Forbrukerrådet på at vi mener Husleietvistutvalgets tilbud bør utvides. Videre at det særlig for utvikling av et utenrettslig tvisteløsningstilbud for ulike

tjenester, er riktig å vurdere om Forbrukertvistutvalget kan egne seg for noen tjenester. I den forbindelse er Forbrukerrådet opptatt av at forskriftshjemmel som er foreslått for FTUs myndighetsområde brukes aktivt om det fremover avdekkes tjenesteområder som er egnet for utenrettslig tvisteløsning.

Forbrukerrådet ser uansett behovet for at det blir arbeidet mer med en overordnet tilnærming for fremtidig nemndsstruktur på bakgrunn av direktivforslaget fordi det krever adgang til utenrettslig tvisteløsning for alle forbrukertvister. Som antydnet mener Forbrukerrådet at et utvidet FTU foreløpig peker seg ut som en fornuftig løsning, slik det også fremgår av vårt hørings svar til NOU 2010:11.

2. Hvem kan bringe en tvist inn for nemnda?

I direktivforslaget – punkt 7 i fortalen – forutsettes at både forbruker og næringsdrivende kan bringe en tvist inn for en klageordning.

I dag er det ikke anledning for norske næringsdrivende å bringe tvister inn for en nemnd. Det er opp til forbruker å definere om det foreligger en tvist som han ønsker behandlet i en klageordning.

I NOU 2010:11 er det foreslått at også næringsdrivende kan klage saker inn for FTU, men at en næringsdrivende ikke kan benytte FTU til å skaffe tvangsgrunnlag for et pengekrav. Utvalget viser også til at dersom næringsdrivende skulle bringe inn svært mange saker, kan den foreslåtte forskriftshjemmelen anvendes for å justere FTUs myndighetsområde. Ut fra disse forutsetningene er Forbrukerrådet enig i utvalgets forslag. Forbrukerrådet viser til at det ofte også vil være en fordel for en forbruker som blir innklaget om saken kan løses kostnadsfritt i FTU, sammenlignet med at saken blir brakt inn for domstolene. FTUs kompetanse innenfor sine områder vil også være en fordel for forbruker.

Samme betraktninger vil gjøre seg gjeldende for grenseoverskridende tvister. I direktivforslaget er det ingen begrensninger i den næringsdrivendes rett til å bringe en sak inn for en klageinstans, noe som kan være betenkelig dersom grenseoverskridende tvister skal behandles i nyopprettede restnemnder som får et veldig bredt kompetanseområde. Dersom eksisterende nemnder får utvidet sitt kompetanseområde, vil opparbeidet erfaring i nemnda medføre at betenkelighetene er mindre.

Forbrukerrådet stiller spørsmål ved om det er behov for at næringsdrivende skal ha en ubetinget rett til å bringe en sak inn for en klageinstans, da det ikke kan anses for å være fullt ut i samsvar med direktivets formål som er å sikre forbrukere enkel tilgang til utenrettslig tvisteløsning for tvister på tvers av landegrensene. Det antas at forbrukernes reklamasjonsadferd kan påvirkes slik at de i mindre grad tar kontakt med selger når de vet at en sak kan bli brakt inn til nemnd mot deres vilje eller før forbruker oppfatter at det er en reell tvist. Det fremgår ikke av direktivets bakgrunnsmateriale hvilket reelt behov næringsdrivende har for å få brakt saker inn for en klageinstans.

3. Krav til at klageinstansen har nettside og mulighet for elektronisk behandling av tvisten

Direktivet stiller i artikkel 5 krav til at klageordningen har mulighet for å ta imot en klage via sin nettside og at kommunikasjon mellom partene i tvisten kan utveksles elektronisk.

I dagens utenrettslige tvisteløsning i Norge, er det lagt til rette for utstrakt bruk av internett og elektronisk kommunikasjon. Mange klagenemnder har egne nettsider og klagen kan leveres elektronisk via den enkelte nemnds nettside.

Forbrukerrådet har som forberedende saksorgan til Forbrukertvistutvalget lagt til rette for at forbrukere kan sende inn sin klage via nettsiden. Det benyttes elektronisk saksbehandlingsverktøy og all kommunikasjon med partene skjer ved e-post med mindre en

part reserverer seg mot det, noe som skjer i de færreste tilfellene. I tillegg til e-post benyttes også telefon i selve meglingsprosessen.

Det er etter Forbrukerrådets syn viktig at det er en lav terskel for forbruker til å få sendt inn sin klage, samtidig må det stilles kvalitetskrav til klagen som sendes inn for at saksbehandling kan skje mest mulig effektivt. Det er derfor avgjørende at den enkelte nemnd har et godt tilpasset klageskjema og at klager må inngi relevante opplysninger om tvisten i skjemaet og at det stilles krav til utforming av vedlegg.

I høringsmøtet hos departementet den 24. januar 2012, ble det stilt spørsmål ved faren for at det inngis falske klager når det åpnes for vid bruk av elektroniske klageskjema. Forbrukerrådet har ingen indikasjon på at dette problem eksisterer. Uansett vil en falsk klage kunne avdekkes når partene kontaktes som ledd i meglingsprosessen. Det anses derfor unødvendig å legge opp til en særskilt identifikasjonsprosedyre i tilknytning til innsending av en forbrukerklage.

4. Fristspørsmålet i direktivet og kravet til kvalitet

I direktivforslaget fremgår det av artikkel 8 at en tvist må være løst innen 90 dager etter at klagen er mottatt av den aktuelle nemnda som skal behandle tvisten.

Forbrukerrådet kan ikke se at tidsfristene i forslagene er begrunnet i empiri eller at det er synliggjort andre begrunnelser. DG SANCOs rapport "Study on the use of Alternative Dispute Resolution in the European Union", datert 16. oktober 2009, er en omfattende undersøkelse av det eksisterende utenrettslige tvisteløsningssystemet i EU. I denne undersøkelsen er det identifisert i alt 750 utenrettslige tvisteløsningsinstanser, der 62% tilfredsstillende EU's krav til slike instanser. I alt 164 instanser har svart i undersøkelsen, og disse har en gjennomsnittlig behandlingstid på 90 dager. I denne sammenheng finner Forbrukerrådet det relevant å påpeke at å omgjøre en gjennomsnittlig behandlingstid til en absolutt frist, slik det her er gjort, fremstår lite fornuftig og ikke særlig metodisk korrekt.

Det er i utgangspunktet sentralt å sørge for at et utenrettslig tvisteløsningssystem fungerer effektivt, herunder kan fokus på frister være et virkemiddel. Imidlertid kan streng fokus på frister lett komme i konflikt med kravet til forsvarlig saksbehandling, dersom det ikke samtidig tilføres ressurser. Slik Forbrukerrådet ser, er det et åpent spørsmål om bransjene er rede til å bidra ytterligere inn mot et tvisteløsningssystem for å tilfredsstillende et frivillig direktiv for bransjene.

Direktivet legger opp til gode og grunnleggende kvalitetskriterier gjennom kontradiksjon og åpenhet. Det er særlig viktig å gjennomføre en prosess begge parter har tillit til, noe som ikke alltid er forenlig med at tvisten løses på kort tid. Med det fremlagte direktivforslaget, er Forbrukerrådets oppfatning at en absolutt frist på 90 dager medfører et behov for økt ressurstilførsel for de fleste utenrettslige tvisteløsningsorganer, ettersom de fleste nemnder per i dag har en vesentlig lenger behandlingstid.

I høringsmøtet hos departementet den 24. januar 2012, ble fristen på 90 dager friskt debattert, og det ble synliggjort at den fremstår som urealistisk for flere av nemndene som var representert. Departementet ønsket i den anledning at høringsinstansene utdypet forhold omkring saksbehandlingstid, både hva som kan anses å være en rimelig frist og hva som er den faktiske saksbehandlingstiden. Forbrukerrådet har per i dag en gjennomsnittlig saksbehandlingstid på ca 100 dager for saker som finner sin løsning i Forbrukerrådet. Gjennomsnittlig saksbehandlingstid i Forbrukerrådet for de omtrent 25 % av tvistene som overføres til FTU, var i andre halvår 2011 på 150 dager. I tillegg kommer da behandlingstiden på 3-4 måneder i FTU for det fåtall av saker som overføres dit.

I vurderingen av en rimelig og fornuftig saksbehandlingstid, er det viktig å hensynta at det er flere parter involvert i tvisteløsningsprosessen. I tvister som behandles hos Forbrukerrådet, er erfaringen at det er tidkrevende for partene å fremskaffe all relevant dokumentasjon i en sak, i

tillegg til at de bruker endel tid på å komme med sine svar. Det må også kommuniseres i flere runder med begge parter fordi det underveis legges frem nye opplysninger i saken. Sakens kompleksitet er selvsagt av vesentlig betydning, og særlig der det er behov for sakkyndige uttalelser, kan det ta noe tid før det er tilstrekkelig grunnlag for å ta endelig stilling i saken og å fremme et forslag til løsning overfor partene. Forbrukerrådet driver aktiv megling på ethvert stadium i tvisteløsningsprosessen, noe som betyr at partene blir presentert for foreløpige konklusjoner og forslag til løsninger underveis. Dette er med på å redusere saksbehandlingstiden. Forbrukerrådet er likevel opptatt av at meglingen ikke må gå på bekostning av kvalitet på løsningsforslag og til partenes anledning til aktiv medvirkning, derfor anses en absolutt frist på 90 dager som uheldig, selv om den kan utvides for komplekse tvister.

Et forslag som ble fremmet i høringsmøtet, var at fristen på 90 dager ikke bør begynne å løpe før det er oppnådd kontakt med og mottatt svar fra begge parter. Dette kan være et fornuftig forslag for nemnder. Forbrukerrådet får tidvis inn klager der det er vanskelig å spore opp den parten som er innklaget samt en del saker der den innklagede ikke svarer. I begge disse tilfellene vil en frist som løper fra det er oppnådd kontakt med begge parter ikke gi tilstrekkelig mening.

5. Gebyrspørsmålet

I direktivforslaget er det lagt opp til at det skal være gratis eller forbundet med lave kostnader å få en genseoverskridende tvist løst, jf artikkel 8. Det må forstås også å gjelde der næringsdrivende klager inn sin sak. På bakgrunn av at direktivets formål er å sikre forbrukere en enklere tilgang til utenrettslig tvisteløsning, er det ikke opplagt at næringsdrivende skal dra nytte av denne fordelene. Vi er derfor åpne for å skille mellom forbrukere og næringsdrivende ved gebyrfastssettelsen.

Forbrukerrådet har i sin uttalelse til NOU 2010:11 sagt seg enig i utvalgets konklusjon om at gebyrfrihet skaper et godt og nødvendig lavterskeltilbud uten at personlig økonomi er begrensende. Tilsvarende synspunkt anføres for de grenseoverskridende tvistene, det bør også være et lavterskeltilbud uten at forbruker må betale gebyr.

For den næringsdrivende er det en klar fordel å ha tilgang til et lavterskeltilbud, og i det norske nemndssystemet har det blant annet bidratt til at den profesjonelle part betaler for hver enkelt sak i tillegg til å bidra til finansiering av nemnda. Forbrukerrådet vil gjerne understreke at det er sentralt at bransjene selv er med på å ta ansvar og at det arbeides frem gode samarbeidsløsninger. Det vil bidra til bedre ivaretagelse av forbrukerrettighetene i leveransene.

6. Informasjonskrav fra den næringsdrivende

Direktivforslaget legger i artikkel 10 en opplysningsplikt på den næringsdrivende overfor forbruker, hvor det sentrale er at det skal informeres på en tydelig måte om muligheten for utenrettslig tvisteløsning. Det er avgjørende for en forbruker å ha kjennskap til utenrettslige tvisteløsningsordninger, og i den sammenheng er det naturlig at den næringsdrivende får en plikt til å informere. En slik plikt bidrar til å realisere målet om at forbruker skal ha tilgang til enkel og rimelig tvisteløsning, og anses derfor som nødvendig. Forbrukerrådet støtter en slik plikt og anser ikke at den legger en uforholdsmessig byrde på selgersiden slik kravet er utformet i direktivet.

7. Frivillighets spørsmålet og spørsmålet om vedtakets rettsvirkninger

Det fremgår av direktivforslagets fortale (punkt 23) at det er frivillig for den næringsdrivende å delta i den utenrettslige tvisteløsningsprosedyre etter direktivet, og det er også opp til den enkelte myndighet å bestemme hvorvidt et vedtak binder partene eller ikke.

Forbrukerrådet har uttalt seg om tilsvarende spørsmål i høringssvaret til NOU 2010:11, og de synspunkter som fremgår der, er også relevante her. I NOUen gis en beskrivelse av det norske nemndssystemet som sammensatt. Etter Forbrukerrådets syn fungerer kombinasjonen av Forbrukertvistutvalget som offentlig nemnd, og de frivillige nemndene opprettet i samarbeid mellom Forbrukerrådet og ulike bransjer, gjennomgående godt. Forbrukerrådet er opptatt av at det bygges en mer helhetlig nemndsstruktur, og ser blant annet et potensiale i å samle flere nemnder på tilstøtende områder i felles sekretariat. Likeså kan utviklingen innen EU, som i større grad stiller krav til nemndsløsning innenfor hele næringer og nasjonale og internasjonale krav til konsesjon innen enkelte bransjer, medføre at det opprettes flere nemnder. Tilsvarende kan også nasjonal lovgivning medføre lovpålagt nemndsbehandling innenfor enkelte områder. Forbrukerrådets høringssvar trekker her frem pålagt nemndsbehandling for virksomheter som oppfører boliger og fritidsboliger og der tvisten faller inn under bustadoppføringslova som et område det kan tenkes å være hensiktsmessig for.

Forbrukerrådet vil likevel understreke at det er viktig å opprettholde arbeidet med å få til nemnder i samarbeid med bransjer. Dette bidrar til bedre kunnskap i bransjen om forbrukerrettigheter, bedre bransjedisiplin og mer forebyggende arbeid. I utgangspunktet er det klare fordeler ved at bransjer selv ser behovet for å delta i nemndsutvikling uten at det er behov for pålegg i form av konsesjon eller lov. Her vil bransjens størrelse og sammensetningen av aktørene i stor grad innvirke på hva som er mulig å få til.

Det er opp til den enkelte medlemsstat å legge rammene for om et vedtak skal ha retts- og tvangskraft. Det synes for så vidt fornuftig at variasjoner mellom land hensyntas på dette området, og i det norske nemndssystemet er det i dag bare vedtak fra Forbrukertvistutvalget som har retts- og tvangskraft, vedtak fra øvrige nemnder er basert på frivillig etterlevelse. I NOU 2010:11 foreslår utvalget at det innføres en hjemmel for retts- og tvangskraft for avgjørelser fra offentlige godkjente nemnder, som man kan ta i bruk hvis det viser seg nødvendig. Samtidig foreslås det at klage og avgjørelse i så tilfelle kan forkynnes etter postforkynningsforskriften. Forbrukerrådet er enig i dette forslaget. De næringsdrivendes etterlevelse av nemndsavgjørelser er høy, og da vil det normalt ikke være behov for retts- og tvangskraft. Samtidig er det fornuftig at det er mulig å innføre dette i nemnder der lav etterlevelse av avgjørelsene tilsier et behov.

8. Spørsmålet om tilsynsmyndighet

Det er lagt opp til et bredt tilsyn med nemndene samt en rapporteringsplikt til Kommisjonen, jf direktivforslagets kapittel IV. Forbrukerrådet ser at dette blir en stor oppgave for myndighetene, men svært viktig for å få reglene til å fungere etter sin hensikt. Forbrukerrådet formoder også at organiseringen kan bli en utfordring. Det er imidlertid viktig at rollen som tilsynsmyndighet ligger utenfor partene som er involvert og engasjert i nemndssystemet for å sikre tilstrekkelig nøytralitet og distanse i dette arbeidet.

Online tvisteløsning

Forslaget til forordning om en online-plattform for løsning av e-handelstvister vil i det følgende bli kommentert på et mer overordnet nivå. Kommisjonen fremhever at hensynet bak forslaget er den stadig økende handelen via internett og behovet for effektiv tvisteløsning på området tiltar. En online tvisteløsning med opprettelse av en "OTB-plattform" i så måte mener de kan gi raskere løsning av tvister og lette kommunikasjon mellom partene.

Forbrukerrådet ser at Kommisjonen har en ambisjon om å lage et system som også skal fungere for den enkelte forbruker, og våre innspill vil derfor konsentrere seg om hvordan vi ser at et slikt system kan realiseres.

Innledningsvis understrekes at Forbrukerrådet er positiv til at det i større grad legges til rette for enkle systemer for å løse grenseoverskridende tvister som oppstår ved e-handel. I denne sammenheng er det viktig å understreke viktigheten av å bygge på allerede eksisterende ordninger, og for grenseoverskridende tvister fremstår ECC-nettverket som helt sentralt. I Norge er ECC representert ved Forbruker Europa som er en avdeling / en del av Forbrukerrådet. Forbrukerrådet er av den oppfatning at ECC-nettverket må styrkes og utvides om nødvendig, og at disse utgjør kontaktpunktene i det enkelte land.

Kommisjonsforslaget legger tilsynelatende opp til en utstrakt kommunikasjon mellom den enkelte forbruker og selve "OTB-plattformen", jf funksjoner som er beskrevet i artikkel 5, og da særlig nr. 3.

Forbrukerrådet kan ikke se at en slik kommunikasjon i alle tilfeller fremstår som fruktbar eller hensiktsmessig for involverte parter, med mindre OTB-plattformen er det nasjonale kontaktpunktet og ikke en sentralisert plattform. Dersom OTB-plattformen ikke er det nasjonale kontaktpunktet, vil det oppstå utfordringer både med språk og klargjøring av tvistens sentrale elementer på grunn av språkbarrierer selv om den er tilgjengelig på EU-s offisielle språk. I tillegg kan det oppstå kompliserte spørsmål knyttet til lovvalg.

Et sentralisert organ vil, så vidt vi kan skjønne, også forutsette et totalharmonisert regelverk som tvisten skal løses etter, da det ikke vil være mulig for et slikt organ å forholde seg til de ulike nasjonale regelverkene innenfor EØS. Dette vil ikke bare omfatte regelverket direkte knyttet til e-handel, men også for eksempel kontraktsrettslige regler om avtaleslutning mv, da man ofte må ta stilling til slike spørsmål prejudisielt for å løse den underliggende tvisten. Som departementet er kjent med, er Forbrukerrådet svært skeptisk til at forbrukerretten i større grad foreslås fullharmonisert gjennom for eksempel Forbrukerdirektivet og Common Sales Law. Forbrukerrådet kan ikke se at forbrukernes eventuelle fordeler av et sentralisert tvisteløsningsorgan kan oppveie negative konsekvenser av et fullharmonisert regelverk på dette området

Det antas at Kommisjonen i første omgang ser for seg en løsning der de nasjonale kontaktpunktene utgjør OTB-plattformen. En sentral OTB-plattform, felles for alle europeiske land, fremstår som lite gjennomførbart.

Ifølge OTB-plattformen skal den legge til rette for at klager kan fylle ut et klageskjema og henvise klagen til riktig nemnd. Om denne henvisningen skjer elektronisk, dvs ved at for eksempel norsk forbruker som har tvist med dansk selger går til OTB-plattformens hjemmeside og legger inn sine klageopplysninger og at det skjer en automatisk ruting til Forbruker Europas hjemmeside i Norge, fremstår ikke som særlig klart. En slik teknisk løsning er etter vårt syn fornuftig. Det betyr at forbruker i det enkelte land kan oppsøke en "felles europeisk OTB-plattform" som ruter søket direkte til kontaktpunktet i det landet forbrukeren befinner seg i / er bosatt i. Det må like fullt være mulig å gå direkte til det enkelte lands kontaktpunkt også.

Det fremgår av forordningen at nemndene (ATB-ene) skal registrere seg direkte på OTB-plattformen (se punkt 3.1.1, side 4). En oversikt over alle nemnder på en sentral OTB-plattform, betyr selvsagt god informasjon til forbruker. Likevel fremheves de praktiske utfordringer knyttet til at den sentrale felleseuropeiske plattformen skal forestå den direkte oversendelse til nemnd, som angitt over.

I den praktiske og tekniske utformingen av en eventuell slik online-plattform må det legges til rette for at klager ikke får flere trinn enn nødvendig i veien frem til den riktige nemnda og at språkbarrierer utjevnes.

Når det norske kontaktpunktet, Forbruker Europa, mottar en klage fra utenlandsk klager, vil de enten forsøke å megle den selv, eller sende den over til riktig nemnd. I tråd med forordningen skal en e-handelstvist mottatt av en nemnd finne sin løsning innen 30 dager etter at partene er

enige om at tvisten skal løses i nemnda, jf forordningens artikkel 9. Det fremstår som lite konsistent at det er ulike frister i direktivet og forordningen, selv om det legges opp til at komplekse tvister kan ha en utvidet frist i begge tilfeller. Selv om det formodes at en sak er forberedt av ODR-plattformen, kan det stilles spørsmål ved om det er grunnlag for ulike frister.

Det er neppe grunnlag for å si at avtaleinngåelsen har noe å si for hvilke tvister som oppstår eller kompleksiteten i disse, og det synes derfor unaturlig å ha forskjellige frister alt etter måten en avtale er kommet i stand på. Ulike frister kan dessuten føre til at avtaleinngåelsen får betydning for nemndas prioritering av behandling av tvister, og her at e-handelstvistene vil bli behandlet foran tvister der avtaleinngåelsen har skjedd på annet vis.

Når det gjelder realismen i å behandle tvister på svært kort tid, vises til det som er sagt over. Forbrukerrådet stiller også spørsmål ved om det er klokt å legge opp til såpass kort behandlingstid, da det åpenbart må gå på bekostning av kvalitet som en del av rettsikkerhetsgarantien for partene.

Forbrukerrådet påpeker i sitt høringssvar til NOU 2010:11, at foreldelsesfristen må avbrytes ved henvendelse til Forbrukerrådet, tilsvarende er av utvalget foreslått for tvister som bringes inn til nemndene. Dette er spørsmål som må løses i det enkelte lands lovgivning, men ved å innføre en avbruddsregel som skissert, vil den også komme grenseoverskridende tvister som skal løses i Norge til gode.

I høringsmøtet den 24. januar 2012, ble det ikke anledning til å gå inn i forordningen i særlig grad. Forbrukerrådet registrerer at departementet i sin presentasjon av ODR-, tok opp forhold på partenes side, herunder hva som skal skje om partene ikke svarer, eller klager ikke følger opp med nødvendig informasjon. Forbrukerrådet tillater seg å komme med noen innspill til dette punktet. Det fremgår forutsetningsvis av forordningen at det ikke blir satt i gang noen nemndsbehandling dersom det ikke er oppnådd kontakt med begge parter, jf artikkel 9. Det kan tilsynelatende komme i strid med norsk lovgivning, ettersom saker innenfor Forbrukertvistutvalgets kompetanseområde også kan behandles i de tilfeller innklagede part ikke svarer.

I tilfeller der det er satt i gang nemndsbehandling, men en part ikke følger opp med nødvendig informasjon, må nemndas retningslinjer eller lovpålagte regler følges. Det fremgår av forordningen at partene må følge disse.

Avslutning

Forbrukerrådet ser mange gode sider ved de fremlagte forslagene. Det stilles imidlertid spørsmål ved om det er for høye ambisjoner. Det vil kreve store finansielle muskler fra EU for å kunne gjennomføre forslagene. Det er også store utfordringer knyttet til den praktiske gjennomførbarheten, både knyttet til språk og lovvalg.

I Forbrukerrådets merknader er det pekt på noen viktige elementer fra et forbrukerståsted. Det er understreket viktigheten av gode nasjonale tvisteløsningsordninger, og for å sikre disse mener Forbrukerrådet derfor at Kommisjonens arbeid på dette området bør konsentrere seg om å styrke samarbeidet og bruken av ECC-nettverket, herunder informasjonen om hvordan dette nettverket kan hjelpe forbrukerne. Videre bør Kommisjonen alltid vurdere om regelverket skal stille krav til aktørene i bransjen om å tilby utenrettslig tvisteløsning når det foreslås nytt eller endret regelverket innenfor ulike bransjer. På den måten sikres at tvisteløsningstilbudet dekker hele bransjen, og ikke kun aktører tilknyttet en bransjeorganisasjon eller lignende. Samtidig vil også dette kunne bidra til utvikling av nasjonale tvisteløsningstilbud i de EØS-statene hvor det i liten grad finnes slike tilbud i dag.

Det bør imidlertid være mulig å tilpasse utformingen av dette tvisteløsningstilbudet til nasjonale forhold, blant annet for å sikre at organet opprettes på en måte som sikrer den nødvendige tilliten hos forbrukerne og næringslivet.

Med hilsen
FORBRUKERRÅDET

Randi Flesland
direktør

Dette dokumentet er godkjent elektronisk og har derfor ikke signatur.