

Barne-, likestillings- og inkluderingsdepartementet  
Postboks 8036 Dep  
0030 Oslo



Saksbehandler:	Vår dato:	Vår referanse:	Deres dato:	Deres referanse:
Randi Flesland	02.05.2011	2011/754-2	02.02.2011	201100081-/UBEFJS

## Høring – Nemndsbehandling av forbrukertvister

Vi viser til brev fra Barne-, likestillings- og inkluderingsdepartementet av 2. februar 2011 med høring av NOU 2010:11 Nemndsbehandling av forbrukertvister.

Forbrukerrådet har følgende merknader til høringen:

### 1 Innledning og oppsummering

Utredningen omhandler, slik Forbrukerrådet ser det, primært to hovedforhold. Det ene gjelder hvordan det utenrettslige nemndssystemet bør utformes, mens det andre gjelder Forbrukerrådets rolle i tvisteløsningen.

Når det gjelder nemndssystemet, er Forbrukerrådet enig i at det bør stilles felles krav til til nemndene, og at det lages en offentlig godkjenningsordning, slik utvalget foreslår. Vi har merknader til enkelte deler av forslaget, noe som vil fremgå nedenfor.

Med hensyn til Forbrukerrådets rolle, er Forbrukerrådet enig i at vi bør være det første kontaktpunktet for forbrukeren for alle saker som faller inn under FTU og de frivillige nemndene. Dette vil gi forbrukerne ett sted for forbrukerspørsmål og bedre oversikt over tilgjengelige tvisteløsningsalternativer. Vi mener imidlertid at utvalgets forslag er uklart og til dels motstridende med hensyn til hva slags oppgaver Forbrukerrådet skal utføre i den forbindelse. Dersom Forbrukerrådets rolle ikke tydeliggjøres og presiseres, er vi bekymret for at utvalgets forutsetning om at de fleste saker skal løses gjennom Forbrukerrådets behandling ikke vil bli oppnådd. Dette vil ikke være i tråd med forbrukerens interesse som er å få løst saken raskt og effektivt, og med lavest mulig konfliktnivå.

Forbrukerrådet mener derfor at vår rolle må tydeliggjøres til også å omfatte mekling i konkrete tvister mellom forbruker og næringsdrivende. Vi vil nedenfor begrunne dette nærmere.

## 2 Forbrukerrådet

### 2.1 Generelt om Forbrukerrådet

Forbrukerrådet er en frittstående interesseorganisasjon, som arbeider for et forbrukervennlig samfunn, og tilbyr service og hjelp til den enkelte. Vår visjon er "Vi gir forbrukeren makt og mulighet til å ta gode valg."

Forbrukerrådet	Postadresse: Postboks 4595 Nydalen 0404 Oslo	Besøksadresse: Rolf Wickstrømsvei 15 0486 Oslo	Epost/web: epost@forbrukerradet.no forbrukerportalen.no org.nr: 871 033 382	Telefon: 23400500 Telefax: 23400501
----------------	--	--	--	--

Vi jobber forbrukerpolitisk med å styrke forbrukerens interesser ved å utøve enhetlig og resultatorientert forbrukermakt, og bevege samfunnet i mer forbrukervennlig retning. Forbrukerrådet skal være en politisk aktør som setter dagsorden, lyttes til og blir sitert innenfor våre prioriterte politikkområder. I inneværende strategiperiode (2010-2015) er de prioriterte områdene digitale tjenester, offentlige tjenester, bolig, samferdsel, mat og handel, og finansmarkedet.

Forbrukerrådets servicearbeid handler om å gi hjelp til selvhjelp for flest mulig forbrukere på kortest mulig tid. En annen viktig del av forbrukerservicen er å informere om gjeldende rettigheter og plikter. Dette gjøres både i kontakt med den enkelte forbruker, til næringsdrivende og gjennom media. Forbrukerrådet er saksforberedende organ for Forbrukertvistutvalget (FTU) og mekler i forbrukertvister i saker som faller inn under FTUs myndighet. Forbrukerrådets rolle som saksforberedende organ er forankret i lov om forbrukertvister (FTU-loven). En viktig del av vårt servicearbeid er også å representere Forbrukerrådet i klagenemndene.

Forbrukerrådets tjenester blir i stor grad etterspurt. I 2010 mottok Forbrukerrådet over 100 000 henvendelser på telefon og e-post. Vårt nettsted Forbrukerportalen hadde 2,1 millioner unike brukere i 2010, mens vi har hatt 1 million unike brukere på Finansportalen siden oppstarten i 2008. Vi hadde over 6000 medietreff i 2010 innenfor trykte media. I tillegg er vi en aktiv og etterspurt aktør i radio og TV, eksempelvis Forbrukerinspektørene, TV2 Hjelper Deg, Dagsnytt 18 og andre debatt- og nyhetsprogrammer.

Forbrukerrådet gjorde i 2009 tilfredshetsundersøkelser av henholdsvis e-posttjenesten og telefontjenesten vår. Når det gjelder brukerne av e-posttjenesten, svarte 64 prosent at de var fornøyde med tjenesten, og 91 prosent sier at de sannsynligvis vil bruke tjenesten igjen i fremtiden. For brukerne av telefontjenesten er hele 80 prosent av innringene fornøyde med svartjenesten. I desember 2010 ble Forbrukerrådet kåret til omdømmevinner innenfor offentlig virksomhet i undersøkelsen RepTrak Offentlig 2010 utført av Apeland Kommunikasjon. Vi fikk en score på 87,3, som er høyere enn de som ble rangert øverst på tilsvarende undersøkelse innenfor privat sektor.

Dette viser at vi er en aktør forbrukere og også næringsliv kjenner til, har tillit til og er fornøyde med.

## 2.2 Forholdet mellom Forbrukerrådets ulike oppgaver

Forbrukerrådet har mange oppgaver, både innenfor forbrukerservice og forbrukerpolitikk, som har en positiv vekselvirkning på hverandre og er gjensidig avhengige av hverandre.

Gjennom den kontakten saksbehandlerne har direkte med forbrukerne på telefon- og e-posttjenesten til Forbrukerrådet, får de omfattende kunnskap om hvilke problemstillinger som forbrukerne er opptatt av og hvilke utfordringer de møter i hverdagen. Dette gir innsikt som er viktig å ta med seg når vi skal mekle i klagesaker. På samme måte vil våre ansatte ta med seg erfaring fra meklingen, noe som bidrar til at rådene vi gir til forbrukeren på telefon og e-post er oppdaterte og av høy faglig kvalitet. Saksbehandlerne vil også ut fra erfaringen med klagesakene, lettere kunne gi forbrukerne gode råd mht hvordan de bør gå videre i prosessen og hvorvidt de har en mulighet for å nå frem eller ikke.

Forbrukerrådets representanter i nemndene jobber til daglig innen forbrukerservice. Gjennom å mekle i klagesaker har de god kompetanse i tvisteløsning, noe som er en forutsetning for å kunne bidra på en god måte inn i nemndas arbeid og treffe riktige nemndsavgjørelser.

Forbrukerrådet gir forbrukerne hjelp til selvhjelp. Dette kan for eksempel være gjennom veiledninger og informasjon på våre hjemmesider. Den erfaringen vi får med forbrukerproblemer og tvister ved kontakt med forbrukerne på telefon, e-post og i konkrete klagesaker, gir et godt grunnlag for å gi gode og relevante råd til forbrukerne om hvordan de skal unngå problemer, og hvordan de kan løses av

forbrukeren selv dersom de skulle oppstå. Forbrukerrådet gir også informasjon til næringsliv og forbrukere i media, bygget på den erfaringen vi har med konkrete klagesaker og henvendelser. På denne måten kan vi både forebygge tvister og gi hjelp til å løse dem.

Forbrukerrådet har også god kontakt med de næringsdrivende. Næringslivet gir oss tilbakemelding om at de setter stor pris på at vi kan gi veiledning også til dem, fordi vi derigjennom løser og forebygger tvister.

Forbrukerservice og forbrukerpolitikk er gjensidig avhengige av hverandre. Forbrukerservice sin kunnskap om hvilke utfordringer forbrukerne står overfor, gir innsikt i hvilke områder det er viktig å arbeide forbrukerpolitisk på. Forbrukerpolitikken sikrer på sin side forbrukerne rettigheter som utøves i forbrukerservicen.

Forbrukerrådets arbeid er dermed preget av god og omfattende vekselvirkning mellom alle delene av vår virksomhet. Dersom vår mulighet til å løse konkrete tvister gjennom mekling skulle bli kraftig beskåret, vil våre muligheter til å yte gode tjenester på andre områder og utforme god forbrukerpolitikk bli begrenset. For å opprettholde den gode kvaliteten på nemndsarbeidet vårt, er erfaringene fra å løse konkrete tvister gjennom mekling av grunnleggende betydning.

I relasjon til Forbrukerrådets totale virksomhet er det derfor sentralt at vi gjennom de endringer som måtte komme på bakgrunn av NOUen, gis de riktige verktøy i fremtiden til å mekle mellom forbrukere og næringsdrivende i konkrete tvister.

### 2.3 Effektivitet og utvikling av vår saksbehandling

I 2007 fikk SIFO i oppdrag fra daværende Barne- og likestillingsdepartementet å foreta en evaluering av det utenrettslige tvisteløsningssystemet for forbrukersaker i Norge. Dette resulterte i SIFO-rapport nr. 4 2007, "Å få rett – når du har rett". I rapporten trekkes det frem flere positive aspekter ved det utenrettslige tvisteløsningstilbudet og Forbrukerrådets rolle, men det påpekes også at nemndssystemet har et noe tilfeldig preg, at behandling både i Forbrukerrådet og Forbrukertvistutvalget medfører lang saksbehandlingstid før en tvist avgjøres, og det reises spørsmål om Forbrukerrådets rolle som både politisk interesseorganisasjon og nøytral, offentlig tvisteløser. På bakgrunn av denne rapporten besluttet BLD å sette ned utvalget for NOU 2010:11.

Forbrukerrådet har siden SIFO-rapporten ble offentliggjort, jobbet for å opprettholde og ytterligere forbedre de positive sidene som ble påpekt, samtidig som vi har tatt tak i utfordringene SIFO trakk frem.

Som et ledd i vårt arbeid med Forbrukerrådets strategi 2010-2015 har vi gjennomført et tydelig organisatorisk skille mellom Forbrukerrådets politiske arbeid og forbrukerservice. Da SIFO-rapporten ble skrevet, var dette skillet mindre tydelig. De samme ansatte kunne jobbe delvis med forbrukerpolitikk og delvis med forbrukerserviceoppgaver. I den nye organisasjonsstrukturen er oppgavene klart fordelt. Forbrukerservice består nå av regionkontorene og Forbruker Europa, mens Forbrukerpolitisk avdeling er samlet på hovedkontoret i Oslo. Dette skillet demper potensielle konflikter mellom den forbrukerpolitiske rollen og vår rolle som nøytral offentlig tvisteløser.

Forbrukerrådet har kontinuerlig fokus på kvaliteten i arbeidet med klagesaker som omfattes av FTU-loven. Saksbehandlingstiden er gått betraktelig ned siden SIFO-rapporten. For 4. kvartal 2010 var saksbehandlingstiden nede i 107 dager i gjennomsnitt, og vi jobber stadig med å redusere denne ytterligere. I tillegg til prosessforbedringer, har vi nylig innført elektronisk saksbehandlingssystem, noe som vil bidra til ytterligere effektivisering.

Av Forbrukerrådets over 100 000 henvendelser i 2010, resulterte 4852 i skriftlige klager til behandling hos oss. Kun 1072 av disse ble overført til FTU. Dette betyr at nesten 80 prosent av klagen ble løst gjennom Forbrukerrådets mekling. Vi avlaster derfor FTU i betydelig grad, samtidig som forbrukerne får en raskere løsning på tvisten. Det er kun 20 prosent av sakene som blir behandlet både av Forbrukerrådet og FTU, og dermed blir et fåtall av sakene gjenstand for den ”dobbelbehandlingen” som utvalget tar opp. Vi stiller også spørsmål ved om det foregår dobbeltbehandling i det omfang FTU fremholder (jf. påstand på s. 83).

Forbrukerrådet har det siste året utviklet og tatt i bruk en egen metode for mer effektiv tvisteløsning, kalt MELS – metode for enkel løsningsorientert saksbehandling. Dette er et verktøy for å løse flere tvister på en bedre og raskere måte. Denne metoden kommenteres nærmere under punktet om mekling og Forbrukerrådets rolle.

Når det gjelder Forbrukerrådets nemndsarbeid, har vi også her gjennomført flere tiltak for å ytterligere forbedre vår deltakelse i nemndene. I 2009 startet et evalueringsarbeid, som innebærer at vi årlig plukker ut to nemnder for intern evaluering. Formålet er både å identifisere positive forhold som vi kan ta med oss i andre nemnder, og forbedringspunkter som må jobbes videre med, enten internt i Forbrukerrådet eller ved å få til endringer i nemndsavtalen gjennom dialog med de andre avtalepartene i nemnda. I juni 2010 ble det utarbeidet nye interne retningslinjer for nemndsarbeidet, noe som sikrer at vi har et felles referansepunkt og at våre medlemmer opptrer enhetlig i alle nemndene vi er avtalepart i.

Forbrukerrådet mener at vi gjennom disse tiltakene har tatt tak i utfordringene med hensyn til vår rolle som SIFO-rapporten peker på. Etter Forbrukerrådets oppfatning er det derfor ikke grunnlag for så store endringer i vår rolle som utvalgets mandat kan gi inntrykk av.

## 2.4 Forbrukerrådets rolle - meklingsrollen og rådgivningstjenesten

Forbrukerrådet har i dag en lovpålagt rolle som saksforberedende organ for FTU. Rammeverket for Forbrukerrådets mekling er FTU-loven med tilhørende forskrift. Forbrukerrådets behandling av tvisten er nærmere beskrevet i lovens § 5, hvor det fremgår at *”Forbrukerrådet skal megle i saken etter at partene er gitt adgang til å uttale seg. Så vel under meklingen som ved den øvrige behandlingen skal Forbrukerrådet innta en uhildet og nøytral holdning innenfor rammen av gjeldende rett.”* Saksbehandlingen skal skje skriftlig.

Utvalget legger i sitt forslag opp til at det kun er sekretariatene til nemndene og FTU som skal foreta mekling. I avsnitt 3.1.1 viser utvalget til at det som særlig kjennetegner bruk av mekling, er at det ikke er noen som treffer en avgjørelse i saken, men at partene selv klarer å komme til enighet. Samtidig forutsettes det at Forbrukerrådet skal tilby en førstelinjetjeneste. Denne tjenesten innebærer veiledning, opplysning av saken, klargjøring av partenes standpunkt samt sørge for kontakt mellom partene. Utvalget sier at Forbrukerrådet på denne måten fortsatt skal løse mange saker, og bidra til at antall saker i FTU og de frivillige nemndene holdes nede. Etter Forbrukerrådets oppfatning er det ikke konsistens mellom utvalgets varierende bruk av meklingsbegrepet og de forventninger utvalget har til Forbrukerrådets fremtidige rolle.

Forbrukerrådet understreker at man i vurderingen av hva som er hensiktsmessig tvisteløsning på forbrukerområdet, må ta utgangspunkt i hensynet til forbruker og hvordan forbruker kan få hjelp til å løse tvisten sin på en enkel og rask måte. Det er et overordnet mål og et bærende prinsipp at alle saker skal løses på lavest mulig konfliktnivå og på lavest mulig nivå i tvisteløsningsapparatet. Dette tilsier at de fleste tvister bør løses hos Forbrukerrådet, noe også utvalget forutsetter (eksempelvis på s. 97 i utredningen).

Forbrukerrådet har en unik kompetanse til å løse tvister mellom forbrukere og næringsdrivende, en kompetanse som er bygget opp gjennom mange års erfaring. Kompetansen knytter seg både til hva som er gjeldende rett og tilegnet meklingskompetanse. Gjennom regional tilstedeværelse og synlighet har vi opparbeidet tillit både blant de næringsdrivende og forbrukere. Forbrukerrådet er en merkevare som forbindes med gode tjenester og har et godt omdømme. Det er viktig at en fremtidig tvisteløsningsmodell utnytter dette positivt til å gi enda bedre løsninger for forbrukerne.

Forbrukerrådet mener at en ny lov om forbrukertvister må klargjøre at Forbrukerrådet også skal drive meklings mellom partene. Ved at Forbrukerrådet pålegges å bistå med meklings i alle saker til FTU og de frivillige nemndene, vil de fleste sakene bli løst på et tidlig stadium. Forbrukerrådets meklings av tvisten ivaretar hensynet til lavt konfliktnivå og dermed forbrukerens interesser. Det forhold at Forbrukerrådet ikke treffer egne vedtak, gir erfaringsmessig et større handlingsrom til å bistå partene med å finne en løsning på tvisten. Det at sakene fortrinnsvis løses av Forbrukerrådet har også en samfunnsøkonomisk side, da Forbrukerrådets klagebehandling i dag er rimeligere enn behandling i FTU og i nemnd. Dette forholdet synes ikke hensyntatt av utvalget, se blant annet s. 88 i utredningen.

Som nevnt har Forbrukerrådet utviklet metoden MELS for en enklere og mer løsningsorientert saksbehandling. Gjennom mer muntlighet i saksbehandlingen er målet færre saker til FTU, bedre ressursutnyttelse og en bedre prosess for partene. Prosjektgruppen som jobbet frem metoden, har gjennomført kurs i både rettsmekling ledet av en tingrettsdommer, og konfliktløsningskurs gjennom Konfliktrådet. En evaluering av denne opplæringen har ført til en konklusjon som tilsier at verken metoden som anvendes av domstolene eller konfliktrådene er direkte overførbare til Forbrukerrådet og den arbeidsmetodikk som bør følges der. Opplegget for MELS er derfor skreddersydd for Forbrukerrådet.

Per i dag er arbeidsmetodikken i MELS tilpasset FTU-loven. MELS er en fremtidsrettet meklingsmetode i den forstand at den også kan benyttes i en meklings situasjon hvor Forbrukerrådet ikke er pålagt å drive formell skriftlig saksbehandling på den måten FTU-loven krever i dag. Samtidig er metoden robust nok til også å brukes på tvister utenfor dagens FTU-område.

Det ligger visse verdier til grunn for en god saksbehandling i Forbrukerrådet. Nøytralitetsprinsippet er grunnleggende for at partene skal ha tillit til oss, og viktig for vår rolle som konfliktløser. I tillegg til nøytralitet er åpenhet et viktig prinsipp. Forbrukerrådets ansatte skal være ærlige og vise en positiv interesse for partene. I dette ligger også at vi har en uhildet tilnærming til konflikten. Gjennom en slik opptreden hos Forbrukerrådets ansatte, oppnås større forliksvilje. Forbrukerrådet er enig i utvalgets forslag om at Forbrukerrådet fortsatt skal opptre uhildet og nøytralt.

Det følger av kravet til nøytral og uhildet opptreden at Forbrukerrådet ikke kan foreta en vurdering av det rettslige spørsmål tvisten reiser før begge parter er hørt. Dette gjelder under dagens formelle, skriftlige meklingsprosess, men må også gjelde ved en mer muntlig og/eller uformell meklingsprosess. Uten at kravene til Forbrukerrådets rolle i en ny tvisteløsningsordning hensyntar betydningen av kontradiksjon, er det vanskelig å se for seg at Forbrukerrådet skal kunne løse så mange saker som utvalget forutsetter.

Vi understreker videre at et nytt regelverk må gi Forbrukerrådet en skjønnsmargin med hensyn til når vår meklingsmetode er egnet for å løse tvisten, og når saken er moden for å sendes videre til aktuell nemnd. Dette vil variere fra sak til sak avhengig av kompleksitet og konfliktnivå, men også variere fra saksområde til saksområde, idet noen saksområder er så spesialisert at det vil være mest effektivt at all meklings skjer i nemnda. Dette vil særlig gjelde for flertallet av saker til Finansklagenemnda.

Forbrukerrådet mener at lovteksten må definere Forbrukerrådets rolle til også å omfatte meklings. Uten en slik presisering vil det være usikkert hvilken rolle Forbrukerrådet kan eller skal ha i å løse tvister, og vårt bidrag til å begrense sakstilfanget til nemndene vil også fremstå som uklar uten en slik klargjøring.

Forbrukerrådet foreslår derfor at siste setning i § 19 annet ledd i utvalgets forslag erstattes med: "Før en tvist overføres til Forbrukerklagenemnda og de frivillige nemndene skal tvisten være forsøkt meklet i Forbrukerrådet."

## 2.5 Forbrukerrådets rolle som første rådgivende instans

Utvalgets forslag gir Forbrukerrådet omfattende oppgaver innenfor hele spekteret av forbrukertvister. Forbrukerrådet skal være det første kontaktpunktet for forbrukeren for saker som faller inn under FTU og de frivillige nemndene. Forbrukerrådet er enig i utvalgets forslag om at Forbrukerrådet skal ha en slik rolle, og at denne skal være lovpålagt. Dette vil gi forbrukerne ett sted for henvendelser om forbrukerspørsmål og bedre oversikt over tilgjengelige tvisteløsningsalternativer.

En viktig hensikt med utvalgets arbeid var å strømlinjeforme det utenrettslige tvisteløsningstilbudet, og dersom alle henvendelser går via Forbrukerrådet vil dette være oppnådd. Dette vil være til fordel både for forbrukerne, for de næringsdrivende og nemndene.

Ordlyden "felles Forbrukerportal" i utvalgets lovforslag kan imidlertid gi en feilaktig oppfatning av Forbrukerrådets rolle. Vi bruker i dag begrepet "Forbrukerportalen" om våre nettsider, og bruker også portalbegrepet generelt om nettbaserte informasjonsløsninger som forbrukeren kan anvende for å få hjelp til selvhjelp, for eksempel Finansportalen, Tannhelseportal, Matportal osv. Lovteksten kan derfor misforstås dithen at Forbrukerrådets rolle kun skal omfatte å yte nettbaserte tjenester, noe som ikke er i tråd med innholdet av utvalgets forslag. Forbrukerrådet mener at lovteksten bør endres til at det i forslagets § 18 slås fast at "*Forbrukerrådet skal være første rådgivende instans for alle henvendelser til Forbrukerklagenemnda og de frivillige nemndene.*"

## 2.6 Fristavbrytende virkning

Et viktig forhold knyttet til om det vil være en fordel for forbrukerne å få løst tvisten ved hjelp av Forbrukerrådet, er om henvendelse til Forbrukerrådet avbryter foreldelsesfristen. Utvalget har foreslått at tvist om krav som bringes inn til nemndene, inkludert FTU, avbryter foreldelsesfristen, men har ikke foreslått en slik virkning for henvendelser til Forbrukerrådet. Forbrukerrådet mener at den foreslåtte lovteksten i foreldelsesloven må endres, slik at også skriftlige henvendelser som bringes inn for Forbrukerrådet, avbryter foreldelsesfristen.

# 3 Nemndene

## 3.1 Generelt om nemndssystemet

Det fremgår av SIFO-rapporten at det utenrettslige tvisteløsningstilbudet gjennom nemndene har et sammensatt og tilsynelatende noe tilfeldig preg. SIFO understreker at det er Forbrukerrådets innsats og deltakelse som gjør det mulig i det hele tatt å snakke om et tvisteløsningssystem og ikke bare en rekke bransjevise tvisteløsningsordninger.

I NOU 2010:11 foreslås en offentlig godkjenningsordning for nemnder som oppfyller de minimumskrav som stilles til nemndenes virksomhet.

Forbrukerrådet er enig i at det innføres en slik godkjenningsordning, og at det stilles krav til nemndene for å oppnå en slik godkjenning. På denne måten vil systemet bli mer strømlinjeformet, helhetlig og profesjonelt. Dersom en godkjenningsordning blir innført, bekrefter Forbrukerrådet utvalgets forutsetning om at vi ikke vil prioritere deltagelse i nemnder som ikke oppnår slik godkjenning. Selv om

dette kan føre til at enkelte små nemnder ikke vil kunne fortsette sin virksomhet, mener vi at dette også kan gi incentiver til å arbeide for samlenemnder.

Det er viktig at kravene som stilles som vilkår for godkjenning ivaretar hensynene bak et utenrettslig tvisteløsningssystem. Etter Forbrukerrådets oppfatning er det primært å gi forbrukerne en enkel, rimelig og hurtig tvisteløsning, samtidig som grunnleggende rettsikkerhetsgarantier oppfylles.

Forbrukerrådet merker seg at vår rolle i nemndssystemet foreslås befestet og styrket. Det er Forbrukerrådet som skal ha eller utpeke representanter i nemndene, som er avtalepart og som sitter i styrene. Dette sikrer kontinuitet og sammenheng i hele nemndssystemet. Forbrukerrådet vil fortsette å være en pådriver i utviklingen av nemndsstrukturen. Vår aktive rolle i nemndssystemet er imidlertid avhengig av at ressursituasjonen vår holdes uendret, slik utvalget foreslår.

Etter vår oppfatning vil Forbrukerrådets rolle som første rådgivende instans bidra til å gjøre nemndssystemet mer oversiktlig for forbrukerne. Forbrukerne kan alltid henvende seg til Forbrukerrådet for å få hjelp, uavhengig av hvilken nemnd som til slutt kan avgjøre tvisten. Forbrukerrådet vil også avlaste ressursbruken i nemndene, ved at forslaget legger opp til at vi i større grad enn i dag skal kunne løse disse sakene.

Når det gjelder overordnet nemndsstruktur, er Forbrukerrådets mål på sikt å samle flere nemnder på tilstøtende områder, under et felles sekretariat. Dette krever samarbeid med de berørte bransjene. I den forbindelse viser vi til organiseringen av Finansklagenemnda, som omfatter fire undernemnder i ett felles sekretariat. Som det fremkommer i utredningen, arbeides det også på transportområdet med å samle nye nemnder innenfor kollektiv persontransport sammen med Pakkereisenemnda og Flyklagenemnda i et felles sekretariat. Utvalget mener generelt det er hensiktsmessig at det arbeides for at nemndenes sekretariat blir større og mer profesjonelle, og at dette kan skje gjennom oppretting av felles sekretariater for nemnder eller tvisteområder som ligger nær opptil hverandre.

Forbrukerrådet er enig i at dette vil gi forbrukerne et bedre tvisteløsningstilbud. Fordelene er at ressurser til sekretariatsfunksjoner kan samles og utnyttes bedre, sekretariatene vil bli mer profesjonelle og det ivaretar bedre hensynet til nøytralitet og uavhengighet til bransjen.

### 3.2 Finansiering av nemndene

Det følger av mandatet at modellen med nemnder innebærer at den enkelte bransje selv tar et ansvar, også økonomisk, for tvisteløsning. Videre sies at næringslivets medvirkning er viktig for å sikre nødvendig bransjekunnskap og at det bidrar til nødvendig ansvarliggjøring og forbrukerorientering. Utvalget slutter seg til dette i sine vurderinger. Forbrukerrådet er enig i disse vurderingene, og viser også til at dette innebærer "polluter's pay"-prinsippet. Det vil si at næringslivet dekker tvisteomkostningene som følger av egen virksomhet.

Flere steder i utredningen vises det til at næringslivet dekker kostnadene til sekretariat og nemnd, mens de kostnader som følger av partenes representasjon i nemnda og styret dekkes av hver av partene. Forbrukerrådet påpeker imidlertid at i noen nemnder er Forbrukerrådet i dag med på å dekke enkelte utgifter, typisk halvparten av honoraret til nemndsleder. Siden Forbrukerrådet er finansiert av det offentlige, innebærer det at det offentlige av historiske årsaker bidrar til å dekke kostnader i enkelte nemnder, mens det som hovedregel er bransjen som tar kostnadene. Når det nå skal lages et mer strømlinjeformet og enhetlig system gjennom offentlig godkjenning og minimumskrav, mener Forbrukerrådet at denne tilfeldige forskjellen bør oppheves.

Forbrukerrådet foreslår derfor at loven stiller krav om at utgiftene til nemnda dekkes av bransjen, for at nemnda skal oppnå offentlig godkjenning. Forbrukerrådet skal fortsatt dekke utgiftene til

Forbrukerrådets egne medlemmer i nemndene, blant annet for å sikre at det ikke stilles spørsmål ved habiliteten.

Utvalget uttaler at ordningen med gratis nemndsbehandling for forbrukeren har klare fordeler, ved at det skapes et lavterskeltilbud for behandling av tvister mellom forbrukere og næringsdrivende. Utvalget anbefaler derfor at tvisteløsning i nemnder bør være gebyrfrie, men setter ikke noe forbud mot gebyr. Forbrukerrådet er enig i utvalgets vurdering av at gebyrfrihet skaper et godt og nødvendig lavterskeltilbud. Etter Forbrukerrådets mening bør det i loven stilles vilkår til nemndene for å få offentlig godkjenning, at det ikke tas gebyr for klagebehandlingen fra forbrukerne. I den grad det skulle bli et problem med klager som åpenbart ikke kan føre frem, antar vi at dette heller kan løses gjennom at vedtektene gir sekretariatet eller nemnda myndighet til å avvise slike klager.

### 3.3 Frivillig eller pålagt nemndsbehandling

Utvalget viser i avsnitt 8.2.4.1 til at det offentlige innenfor enkelte områder vil kunne gripe inn og opprette bransjestyrte nemnder ved å innføre konsesjonskrav eller sette som vilkår for en bestemt næringsdrift at det foreligger mulighet for klagebehandling. Dette er gjort innenfor finansavtaler, inkasso, flyreiser, pakkereiser og eiendomsmegling. Likevel konkluderer utvalget med at det vil være vanskelig å pålegge en hel næring generelt å tilby utenrettslig tvisteløsning som vilkår for å drive virksomhet innenfor denne næringen. Forbrukerrådet deler ikke utvalgets skepsis med hensyn til denne muligheten. Utviklingen innenfor EU tilsier at det i større grad vil bli stilt krav om å tilby nemndsløsninger innenfor hele næringer, i forbindelse med EU-regelverk som regulerer næringen. Vi ser denne utviklingen særlig i transportsektoren. Etter Forbrukerrådets oppfatning er det også mulig å stille tilsvarende krav i nasjonalt initiert regelverk, og vi oppfordrer departementet i samarbeid med andre departementer å vurdere muligheten for slike pålegg der det er hensiktsmessig. Et slikt pålegg kan for eksempel gis for virksomheter som oppfører boliger og fritidsboliger og der en eventuell tvist faller inn under bustadoppføringslova.

### 3.4 Retts- og tvangskraft

Utvalget foreslår at det innføres en hjemmel for å ha mulighet til å innføre retts- og tvangskraft for avgjørelser fra offentlig godkjente nemnder. 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.

### 3.5 Dekning av saksomkostninger for retten

Selv om en part får medhold i en tvist i nemnda, kan saken bringes videre til de ordinære domstoler for prøving der. En forbruker som får medhold i en nemndsavgjørelse, risikerer dermed at den næringsdrivende bringer saken inn for domstolene med den tidsbruk, usikkerhet og ikke minst risiko for saksomkostninger dette innebærer. Dette kan bidra til å redusere tilliten til og effektiviteten av nemndssystemet. Forbrukerrådet er innforstått med at det kan være behov for domstolsprøving i enkelte saker, særlig de som reiser prinsipielle spørsmål. Det er imidlertid en ubalanse i forholdet mellom den næringsdrivende og forbrukeren i disse tilfellene. Ofte vil et tap for den næringsdrivende kunne ha betydning i flere likeartede saker, slik at han vil ha større interesse i å prøve saken, utover det å løse den konkrete tvisten. Den næringsdrivende vil normalt også ha flere ressurser tilgjengelig for å ta saken videre til rettsapparatet.

Dette er i relasjon til finansinstitusjoner påpekt i NOU 2011:1 "Bedre rustet mot finanskriser", i avsnitt 14.4.3. Finanskriseutvalget har i den forbindelse bedt norske myndigheter utrede hvordan det kan innføres et lovkrav om at finansinstitusjoner som ikke etterlever nemndsvedtak i forbrukerens favør,



må dekke forbrukerens kostnader knyttet til behandling av saken i første rettsinstans, og i høyere instanser dersom institusjonen skulle anke.

Forbrukerrådet er enig i Finanskriseutvalgets forslag. Vi mener det ikke bør begrenses til å gjelde finansinstitusjoner. Forbrukerrådet foreslår derfor at det stilles som vilkår i loven for at nemnda skal oppnå offentlig godkjenning, at de som er omfattet av nemnda fra næringsviden påtar seg en slik forpliktelse til dekning av saksomkostninger hvis de anker en avgjørelse nemnda har fattet i forbrukerens favør.

### 3.6 Organisering av nemndene

Forbrukerrådet er enig i utvalgets forslag om at det primært er Forbrukerrådet som skal være avtalepart i en godkjent nemnd. Som SIFO-rapporten understreket, er det Forbrukerrådets innsats og rolle som gjør at dagens utenrettslige tvisteløsningssystem er et system. Det er derfor sentralt at Forbrukerrådets rolle som garantist for helheten i systemet underbygges i loven.

Forbrukerrådet understreker at nemndsleder har en sentral funksjon, og vedkommende kan ofte være avgjørende for hvor godt nemnda fungerer. Forbrukerrådet er enig i utvalgets forslag om at nemndsleder skal være uavhengig jurist og at partene må utpeke nemndsleder enstemmig. Dette er viktig for at forbrukerne skal ha den nødvendige tilliten til nemnda.

Enkelte sekretariater er fysisk lokalisert sammen med bransjen, og i noen tilfeller er de ansatte direkte ansatt i en bransjeorganisasjon. Dette kan reise spørsmål knyttet til nøytralitet og uildethet. Forbrukerrådet får jevnlig spørsmål fra forbrukerne om nemndene er nøytrale. Vi mener at en utvikling i retning av større selvstendighet og profesjonalisering av sekretariatene er nødvendig for å sikre forbrukernes tillit til nemndssystemet. Forbrukerrådet mener at tilliten best kan ivaretas gjennom å opprette større sekretariater hvor flere nemnder samles.

### 3.7 Saksbehandling i sekretariatene

Utvalget foreslår at det kun er sekretariatene som skal forestå mekling i sakene. Vi er uenige i dette. Vi mener at Forbrukerrådet må mekle for å kunne løse tvistene på et lavest mulig nivå, og dermed begrense sakstilfanget til nemndene, slik utvalget forutsetter. Forbrukerrådets meklingsrolle er nærmere kommentert ovenfor.

I dag er det varierende i hvilken grad sekretariatene forestår mekling. Finansklagenemnda gjør dette i utstrakt grad, mens i andre nemnder skjer dette i liten grad. Utvalgets forslag kan bety en stor økning av arbeidsmengden til sekretariatene og dermed økning i kostnadene for bransjen. Det er da en viss mulighet for at bransjen ikke lenger ser seg tjent med å tilby nemndsbehandling. Bare hvis Forbrukerrådets tjeneste gir en merverdi for forbruker og næringsdrivende, vil utvalgets forutsetning om at Forbrukerrådets arbeid vil bidra til å holde antall saker til nemndene nede bli oppfylt.

Som nevnt er det viktig at Forbrukerrådet gis en skjønnsmargin med hensyn til hvilke saker som er egnet til nærmere behandling og mekling hos oss, og hvilke som bør oversendes til nemndene ganske raskt. Her er det motstrid mellom det utvalget sier generelt om Forbrukerrådets rolle som "Forbrukerportal", herunder i merknadene til § 19 i lovforslaget, og det som står i avsnitt 8.3.5 om at Forbrukerrådet må være tilbakeholdne med å veilede utenfor FTU-området. Det er ikke noe i veien for at Forbrukerrådet kan gi god veiledning og bistand til å løse tvisten raskt og uformelt innenfor mange områder som behandles av nemndene. Det er imidlertid mer naturlig å være mer tilbakeholdne med de mer komplekse sakene innenfor Finansklagenemndas myndighetsområde. Med Forbrukerrådets forslag til lovtekst ovenfor, at tvisten skal være forsøkt meklet i Forbrukerrådet, mener vi at lovteksten er tilstrekkelig smidig til at de saker som raskt bør overlates til behandling i nemndene, også vil bli overført.

Det foreslås videre av utvalget at sekretariatene skal ha mulighet til å avvise saker, og til å treffe realitetsvedtak ut fra fast nemndspraksis eller der nemnda har truffet et vedtak som er av prinsipiell art. Forbrukerrådet ser at hensynet til en effektiv tvisteløsning kan tilsi å gi sekretariatene en viss myndighet til dette. Det må imidlertid ikke strekkes så langt at det vil være et hinder for endring av nemndspraksis. Forbrukerrådet foreslår derfor at det må være mulig å påklage sekretariatets avgjørelse om avvisning til nemnda. Når det gjelder realitetsavgjørelser, mener Forbrukerrådet at sekretariatet ikke bør kunne fatte slike avgjørelser dersom nemndas avgjørelser er gitt retts- og tvangskraft. Dersom de ikke har retts- og tvangskraft, er det etter Forbrukerrådets vurdering hensiktsmessig om sekretariatet kan treffe avgjørelser. Forutsetningen er at også disse avgjørelsene kan påklages til nemnda.

### 3.8 Offentliggjøring av nemndsvedtak

Utvalget foreslår at nemndas vedtak er offentlige med unntak av forbrukerens identitet, og at en oversikt over vedtakene skal holdes tilgjengelige for allmenheten. Utvalget nevner at nemnda kan lage en samlet oversikt over avgjørelsene på sine hjemmesider på Internett. Forbrukerrådet er enig i dette forslaget. Forbrukerrådet vil understreke at det er svært viktig at alle nemndas avgjørelser er tilgjengelige på en enkel måte på Internett, enten det er på nemndas hjemmesider og/eller i Lovdata. For at forbrukere og næringsdrivende skal kunne orientere seg om sine rettigheter og plikter på et område som faller inn under en nemnd, er det helt nødvendig at uttalelsene er offentlige og lett tilgjengelige. Vi er også enig i at informasjonshensyn tilsier at navnet på den næringsdrivende blir offentliggjort.

## 4 Forbrukertvistutvalget

### 4.1 Navn

Utvalget foreslår at Forbrukertvistutvalget skifter navn til Forbrukerklagenemnda. Forbrukerrådet er enig i dette forslaget, og viser til at dette gir en mer enhetlig navnebruk innenfor hele det utenrettslige tvisteløsningssystemet for forbrukere.

### 4.2 Klagerett for næringsdrivende

Utvalget foreslår at også næringsdrivende kan klage saker inn for FTU. Samtidig foreslås det 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, enn om den blir brakt for domstolene. FTUs kompetanse innenfor sine områder vil også være en fordel for forbruker.

### 4.3 FTUs myndighetsområde

Utvalget foreslår å beholde FTUs myndighet på de områdene som i dag omfattes av FTU-loven, og å utvide FTUs myndighetsområde til å dekke også tvister etter avhendingslova og bustadoppføringslova. I tillegg foreslås det en mulighet for forskriftsregulering av FTUs saklige myndighetsområde

Forbrukerrådet er enig i utvalgets forslag med hensyn til å beholde tvister om kjøp av ting til forbruker, tvister etter håndverkertjenesteloven og tvister om angrerett innenfor FTUs myndighetsområde.

Når det gjelder hvilke områder for øvrig som bør legges til utenrettslig tvisteløsning, enten gjennom FTU eller en frivillig nemnd, savner Forbrukerrådet en mer overordnet og prinsipiell tilnærming til hvilke områder som bør ha et slikt tilbud. Utvalgets vurderinger består i det vesentlige av å avdekke hvilke områder forbrukerne uttrykker misnøye på, og hvilke av disse som er omfattet eller ikke av dagens tvisteløsningstilbud. Etter Forbrukerrådets oppfatning er det andre viktige elementer som også bør spille inn i denne vurderingen. For avtalebaserte nemnder har bransjens organisering, vilje og evne til å delta i tvisteløsning stor betydning. Dette har mindre betydning for et offentlig tvisteløsningstilbud som FTU og for lovpålagte nemnder. Andre hensyn som spiller inn er om det er et egnet rettsgrunnlag på området, tvistens størrelse sett hen til om det er hensiktsmessig å gå til de alminnelige domstoler eller om tvisten ikke vil bli løst uten et lavterskeltilbud, om tvisten er egnet for skriftlig saksbehandling, og samfunnsøkonomiske vurderinger for øvrig.

I avveiningen av om et område bør omfattes av en bransjenemnd eller av et offentlig tilbud, bør det også hensyntas verdien av at bransjen selv bidrar til å løse tvister som følge av egen virksomhet.

På bakgrunn av at vi savner en slik overordnet tilnærming, er Forbrukerrådet usikker på om utvalgets forslag treffer riktig med hensyn til hvilke områder som bør være omfattet av FTUs myndighetsområde.

#### 4.3.1 Tvister etter avhendingslova

Utvalget foreslår at FTU skal behandle tvister etter avhendingslova. Langt de fleste salg som omfattes av avhendingslova skjer med eierskifteforsikring, og vil derfor ha mulighet for nemndsbehandling i Finansklagenemnda Eierskifte. I disse tilfellene vil det være en forbruker som klager, og et eierskifteforsikringsselskap som er innklaget. Erfaringen fra Finansklagenemnda Eierskifte er positive, noe som tilsier at disse sakene kan løses innenfor rammen av skriftlig saksbehandling selv om det må foretas omfattende bevisvurderinger. Hensynet til lik behandling av like tvister kan tilsa at der hvor det ikke foreligger eierskifteforsikring, bør tvisten likevel kunne behandles av et utenrettslig tvistetilbud.

Fordi FTUs myndighetsområde foreslås avgrenset mot saker som faller inn under området til en godkjent nemnd, vil det kun være avhendings saker uten eierskifteforsikring som vil falle inn under FTUs myndighet. Der hvor begge parter er private kan det være større utfordringer til å få nok og riktig skriftlig dokumentasjon i saken. Dette kan imidlertid løses gjennom Forbrukerrådets bistand, hvor vi veileder partene med hensyn til hvordan tvisten bør dokumenteres, og forsøker å mekle saken.

Tvistens størrelse er et argument som kan tilsa at slike saker heller bør løses for de alminnelige domstolene. Som utvalget selv viser til på s. 82, kjennetegnes forbrukersaker ved at de omfatter tvister om mindre beløp. Dette kjennetegnet er ikke tilstede ved tvister etter avhendingsloven, som raskt kan komme opp i store beløp. De fleste salg skjer med forbeholdet "som den er", noe som begrenser mangelskravene til tilfeller av manglende eller uriktige opplysninger, eller der boligen er i vesentlig dårligere stand enn det var grunn til å regne med. Det siste medfører i seg selv at det kan bli tvist om høye beløp. Utvalgets forslag bærer derfor noe preg av ønske om å ville avlaste domstolenes arbeid, heller enn en reell vurdering av behovet for et utenrettslig tvistetilbud på området.

Forbrukerrådet finner likevel å legge avgjørende vekt på likebehandling mellom nemndsbehandling av eierskiftesaker og avhendingsaker uten slik forsikring, og vi er på denne bakgrunn enige i utvalgets forslag.

#### 4.3.2 Tvister etter bustadoppføringslova

Som utvalget viser til, finnes det allerede en nemnd som behandler tvister etter bustadoppføringslova. Forutsetningen er at den næringsdrivende parten er medlem av Boligprodusentenes forening, Entreprenørforeningen Bygg og Anlegg eller Norges Byggmesterforbund. Disse foreningene dekker etter det Forbrukerrådet kjenner til, om lag 90 prosent av nyoppførte boliger, men dekker i langt

mindre grad nyoppførte fritidsboliger. Hensynet til at også forbrukere som har en tvist mot en ikke-organisert næringsdrivende kan få løst tvisten gjennom utenrettslig behandling, kan tilsi at FTU behandler tvister som ikke omfattes av nemndas kompetanse.

Det er imidlertid svakheter ved en slik deling av kompetanse knyttet til tvister mot henholdsvis organiserte og ikke-organiserte bedrifter. Det kan synes paradoksalt at de næringsdrivende som organiserer seg, tar ansvar for tvisteløsning og ryddige forhold, selv må dekke kostnadene for slik tvisteløsning, mens de uorganiserte får dekket tvistekostnadene gjennom det offentliges tilbud om FTU-behandling. Forbrukerrådet er også bekymret for om en slik løsning kan gi bransjen incentiver til ikke å opprettholde tvisteløsningstilbudet i Boligtvistnemnda. Dette vil være i strid med ønsket om at bransjen selv tar ansvar.

Saker etter bustadoppføringslova er krevende, både juridisk og teknisk, og er ikke nødvendigvis sammenlignbare med saker etter avhendingslova. De dreier seg regelmessig om høye beløp. Mange av sakene for nemnda knytter seg til spørsmål om forsinkelse, tilleggsfrister, forholdet mellom arbeid som skal utføres av forbrukeren og arbeid som entreprenøren har ansvar for, og spørsmål om dagbøter. Dette er spørsmål som er særegne for denne typer saker. Tvistene vil ofte kreve ingeniørfaglig i tillegg til juridisk kompetanse. Forbrukerrådet mener at det er mer fornuftig å styrke den kompetansen som allerede er bygget opp i Boligtvistnemnda, enn å bygge opp ny kompetanse i FTU på dette området.

Vi foreslår derfor at departementet arbeider for å stille krav om tilslutning til Boligtvistnemnda for alle næringsdrivende som driver virksomhet etter Bustadoppføringslova. Slike krav er stilt på andre områder som for eksempel innenfor pakkereise (Pakkereisenemnda) og elektronisk kommunikasjon (Brukerklagenemnda), og det bør derfor være mulig å få det til også på nye områder. Dette krever en annen finansiering av nemnda enn i dag, for eksempel gjennom en avgift på totalomsetningen eller en stykkprisbetaling for nemndsbehandlingen.

#### 4.4 Avgrensning mot andre nemnder

I tillegg til det som fremgår ovenfor om forholdet til Boligtvistnemnda, ønsker Forbrukerrådet å gjøre oppmerksom på et saksområde som i dag faller innenfor FTUs område, som kan falle utenfor dersom avgrensningen mot andre nemnders myndighetsområde skal gjelde uten unntak. En forbruker som har handlet på kreditt kan, i henhold til finansavtaleloven § 54b, rette tilsvarende krav mot kredittgiver som forbruker kunne rettet mot selgeren. Pr i dag kan tvister om det forbrukerkjøpsrettslige kravet mot kredittgiver behandles både av Finansklagenemnda Bank, og av FTU. Ofte vil det imidlertid være en fordel om tvisten behandles av FTU som har spesialisert kompetanse innenfor forbrukerkjøp. Slik forslaget til avgrensning av FTUs kompetanse mot andre nemnder lyder nå, vil imidlertid det ikke være mulig i fremtiden.

Forbrukerrådet foreslår at det tas inn et nytt tillegg i lovforslaget § 1 annet ledd, om at begrensningen ikke gjelder for saker etter finansavtaleloven § 54b, der tvisten i det vesentlige er av forbrukerkjøpsrettslig art.

#### 4.5 Forskriftshjemmel

Utvalget foreslår å gi hjemmel til å regulere FTUs myndighetsområde gjennom forskrift. Forbrukerrådet er enig i utvalgets forslag på dette punktet. Det er viktig at en ny lov om forbrukertvister er tilstrekkelig fleksibel til å fange opp fremtidig utvikling og behov for utenrettslig tvisteløsning, uten å måtte gå veien om lovendring. For øvrig viser Forbrukerrådet til våre merknader om forskriftshjemmelen på tjenesteområdet, jf. nedenfor.

## 4.6 Lederens og nestlederens avgjørelseskompetanse

Utvalget foreslår i lovutkastets § 7 tredje ledd at lederen eller nestlederen skal ha myndighet til å avvise saker som ut fra nemndas tidligere praksis åpenbart ikke kan gis medhold eller der vilkårene for å ta klagen til behandling ikke er oppfylt. Forbrukerrådet ser at hensynet til en effektiv tvisteløsning kan tilsi å gi leder eller nestleder en viss myndighet. I likhet med innvendingene våre under forslaget som gjelder andre nemnder, er Forbrukerrådet opptatt av at avgjørelsesmyndigheten ikke må strekkes så langt at det vil være et hinder for endring av nemndspraksis. Forbrukerrådet foreslår derfor at det må være mulig å påklage lederens eller nestlederens avgjørelse om avvisning til nemnda.

Det foreslås videre at leder eller nestleder kan treffe realitetsvedtak ut fra fast nemndspraksis eller der nemnda har truffet et vedtak av prinsipiell betydning i tilsvarende sak. Forbrukerrådet mener at det ut fra rettssikkerhetsbetraktninger er betenkelig å la leder eller nestleder i FTU fatte realitetsvedtak, fordi avgjørelsene fra FTU har retts- og tvangskraft.

Forbrukerrådet er derfor uenig i utvalgets forslag på dette punktet, og foreslår at lovforslagets § 7 tredje ledd annen setning strykes.

## 5 Andre rettsområder for utenrettslig tvisteløsning

### 5.1 Husleie

I dag finnes et kommunalt forankret utenrettslig tvistetilbud for husleiesaker i Oslo/Akershus, Bergen og Trondheim. Utvalget drøfter hvorvidt det utenrettslige tvisteløsningstilbudet i husleiesaker bør utvides. Forbrukerrådet er enig i mange av de argumentene utvalget trekker frem på s. 66-67, men vi har konkludert annerledes enn utvalget. Etter vår vurdering fungerer tvistetilbudet i regi av Husleietvistutvalgene godt, og vi mener derfor tilbudet bør utvides. Vi oppfordrer derfor departementet til å jobbe for at det opprettes Husleietvistutvalg flere steder i landet.

### 5.2 Tjenester

Innenfor tjenester består det utenrettslige tvisteløsningstilbudet av FTU for håndverkertjenester og enkelte frivillige nemnder som for eksempel Brukerklagenemnda for nærmere avgrensede tjenester.

Som utvalget viser til, har Forbrukerrådet tatt initiativ til at Brukerklagenemndas mandat utvides til også å omfatte tv-tjenester. Forbrukerrådet er fornøyd med at utvalget støtter dette og at det anbefaler oppretting av et utenrettslig tvisteløsningstilbud på området.

For en rekke forbrukertjenester finnes det ikke noe utenrettslig tvisteløsningstilbud. Dette gjelder eksempelvis en rekke personlige tjenester, og også digitale tjenester. Innenfor disse områdene vil tvistene typisk dreie seg om mindre beløp, slik at det ofte ikke vil være aktuelt for forbrukeren å bringe tvisten inn for domstolene. Det er derfor ønskelig med et utenrettslig tvisteløsningstilbud for flere tjenester. Mange av disse områdene er preget av svært mange små tilbydere, gjerne med enkeltmannsforetak, noe som vil vanskeliggjøre finansiering av frivillige nemnder. Dette kan tilsi at et eventuelt tvisteløsningstilbud bør skje innenfor et offentlig finansiert FTU.

På den annen side er det viktigste rettsgrunnlaget for tvister innenfor mange tjenesteområder kun alminnelig kontraktsrett, og det kan være lite skriftlig dokumentasjon i sakene. Mangelen på et egnet rettsgrunnlag og mulighet for skriftlig dokumentasjon kan gjøre slike saker mindre egnet for utenrettslig tvisteløsning.

Forbrukerrådet er bekymret for at mange forbrukere med tvister innenfor ulike tjenestetyper ikke har reell mulighet for å få løst disse. Forbrukerrådet vil følge med på utviklingen for å se om denne gjør at enkelte områder senere fremstår som aktuelle for utenrettslig tvisteløsning. Forbrukerrådet mener i

den forbindelse at departementet må bruke den foreslåtte forskriftshjemmelen for FTUs myndighetsområdet aktivt, for å fange opp fremtidig utvikling.

## 6 Intern prosess i Forbrukerrådet

På bakgrunn av utvalgets mandat og den forutgående SIFO-rapporten var det klart at utvalgets arbeid ville kunne få betydning for Forbrukerrådets oppgaver. Ledelsen har valgt å være åpen internt om de diskusjonene som har pågått, og de innspill Forbrukerrådets medlem har gitt i utvalget og som berører Forbrukerrådets rolle. Diskusjonen har naturlig nok generert et stort engasjement internt i organisasjonen, og det er ulike oppfatninger blant de ansatte om hva som vil gi den beste tvisteløsningen for forbrukerne. For å sikre at alle argumenter ble godt belyst valgte ledelsen å initiere en parts sammensatt gruppe til å skrive forslag til hørings svar. Gruppen har bestått av to personer oppnevnt av fagforeningene, to fra Forbrukerservice (en regionsdirektør med nemndserfaring og en erfaren saksbehandler, begge jurister), to fra ledelsen (leder Forbrukerservice og leder spesialiststaben/medlem utvalget) i tillegg til at Direktøren har ledet arbeidsgruppen. Det har vært en meget god og konstruktiv dialog i arbeidsgruppen som har laget forslag til hørings svar. Partene er langt på vei enige om hovedinnholdet og argumentene i hørings svaret, men foreningene har konkludert med en annen løsning enn resten av høringsgruppa, ledelsen og styret når det gjelder grensesnittet mellom Forbrukerrådet og FTU i saksbehandlingen av FTU-saker. Foreningene har formulert et eget hørings svar, som følger vedlagt.

Styret i Forbrukerrådet har hele tiden fulgt arbeidet i utvalget gjennom at saken har vært oppe til diskusjon i alle styremøter i 2010. Styret behandlet hørings svaret 12.april. Dette brevet er Forbrukerrådets hørings svar på NOU 2010:11.

Med hilsen

for Forbrukerrådet

Randi Flesland  
Direktør

Vedlegg 1: Hørings svar NOU 2010:11 fra foreningene i Forbrukerrådet