



# Innst. 124 L

(2016–2017)

## Innstilling til Stortinget fra familie- og kulturkomiteen

Prop. 145 L (2015–2016)

### Innstilling fra familie- og kulturkomiteen om Lov om Forbrukerklageutvalget (forbrukerklage-loven)

---

Til Stortinget

## 1. Sammendrag

### 1.1 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 trådte 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. Dette betyr at Forbrukertvistutvalget skal settes på listen over europeiske klageorganer på forbrukerområdet.

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 angrerettloven).
- 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 (litispensensvirkning), 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.

## 1.2 Høringsuttalelser

Når det gjelder høringsuttalelser, er disse til dels kommentert i innstillingen. For øvrig vises det til proposisjonen.

## 1.3 Lov om Forbrukerklageutvalget

### 1.3.1 Forbrukertvistutvalgets virkeområde

#### 1.3.1.1 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 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.

Departementet foreslo at de viktigste kriteriene for når en sak skal anses prinsipiell nedfelles i loven.

Eventuelle nærmere kriterier kan fastsettes i forskrift.

#### 1.3.1.2 HØRINGSINSTANSENS SYN

##### 1.3.1.2.1 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 bustadoppføringslova. Forbrukertvistutvalget antar imidlertid at saksområdene vil ha bevismessige utfordringer, slik at mange av sakene ikke egner seg for skriftlig saksbehandling. Det må derfor forventes at en del av sakene må avvises som bevisuøst. 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 bevissspørsmål som ikke kan avklares ved skriftlig behandling. Domstoladministrasjonen påpeker at mange av de samme bevissspørsmål 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.

#### 1.3.1.3 DEPARTEMENTETS VURDERINGER

##### 1.3.1.3.1 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. Departementet foreslår at definisjon av forbruker i gjeldende lov videreføres i ny lov.

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 angre-retteloven, følger det av disse lovene at den ene parten må være næringsdrivende for at loven skal komme til anvendelse.

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.

#### 1.3.1.3.2 *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 avvisning.

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

#### 1.3.1.3.3 *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 saks-tilfanget.

Mange av sakene vil etter avhendings- og bustadoppføringsloven 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 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.

#### 1.3.1.3.4 *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.

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 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 klageorganer 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.

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.

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

#### 1.3.1.3.5 Verdigrenser

Direktivet gir adgang til å fastsette krav om øvre og nedre verdi på tvistegenstanden.

Formålet med å sette verdigrenser 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 verdigrense. 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.

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 hjemmel for å unnta krav som gjelder små verdier må avgrenses mot prinsipielle saker, slik at saker med begrenset tvisteverdi som anses prinsipiell-

le likevel kan behandles av Forbrukertvistutvalget. Departementet foreslår derfor en slik forskriftshjemmel. Departementet foreslår også at det fastsettes i forskrift hvordan verdigrenser beregnes.

Se forslag til lov om Forbrukerklageutvalget § 1 femte ledd.

### 1.3.2 Utvalget

#### 1.3.2.1 HØRINGSUTTALELSER

NHO uttaler i sin høringsuttalelse at «Spesialiserte underutvalg vil bidra til riktigere avgjørelser og til å effektivisere FKUs arbeid». Forbrukerrådet er uenig i at leder eller nestleder skal ha myndighet til å avvise saker.

#### 1.3.2.2 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 holdpunkter 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 domstolloven, 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 inntatt i forskrift til loven.

Departementet opprettholder ikke forslaget om at det skal nedfelles i loven at departementet oppnevner utvalgsmedlemmer. Når det gjelder kjønnssammensetning 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 klagepotensial 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 avvísingsvedtak og vedtak i saker som utvalget tidligere har tatt stilling til. Videre stilles det samme krav til leders 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 avvísingsvedtak.

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

### **1.3.3 Saksgang**

#### **1.3.3.1 DEPARTEMENTETS VURDERINGER**

##### *1.3.3.1.1 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.

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

##### *1.3.3.1.2 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.

Ingen høringsinstanser har uttalt seg mot forslaget om oppfriskning. Departementet opprettholder derfor forslaget om at det er Forbrukertvistutvalget som kan gi oppfriskning for oversittelse 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.

##### *1.3.3.1.3 Adgang til å trekke klagen*

I gjeldende rett er spørsmålet om adgang til å trekke klagen fra behandling i Forbrukerrådet eller Forbrukertvistutvalget ikke regulert. 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 ethvert 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.

### 1.3.4 Avvisning

#### 1.3.4.1 DEPARTEMENTETS VURDERINGER

##### 1.3.4.1.1 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.

Departementet foreslår 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. 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 oversatt, kan utvalget likevel velge å behandle saken, jf. ordet «kan» i forslag til lov om Forbrukerklageutvalget § 5 første ledd første punktum.

##### 1.3.4.1.2 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.

Se forslaget til lov om Forbrukerklageutvalget § 5 tredje ledd.

##### 1.3.4.1.3 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.

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

##### 1.3.4.1.4 Tvisten er grunnløs eller useriøs

Når det gjelder Forbrukertvistutvalgets adgang til å avvise tvist som anses grunnløs eller unødvendig, opprettholder departementet forslaget om at også denne avvisningsgrunnen lovfestes.

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

##### 1.3.4.1.5 Dobbelbehandling

Dersom et klageorgan har overlappende saksområde med Forbrukertvistutvalget, kan man risikere at en part vil prøve saken sin begge steder. Dette er

samfunnsøkonomisk uheldig. Avvisningsgrunnen i direktivet om at tvisten er til behandling eller tidligere har blitt behandlet av et annet alternativt tvisteløsningsorgan eller av 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. Se forslag til lov om Forbrukerklageutvalget § 5 første ledd bokstav b.

#### *1.3.4.1.6 Verdigrænser*

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.

#### *1.3.4.1.7 Oversittelse av klagefrist*

Departementet foreslår at oversittelse av klagefristen inntas som avvisningsgrunn.

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

#### *1.3.4.1.8 Effektivitetshensyn*

Etter direktivet kan et tvisteorgan avvise en tvist dersom behandlingen av tvisten i alvorlig grad vil hindre organet i å fungere effektivt.

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

### **1.3.5 Saksforberedelse og -behandling**

#### **1.3.5.1 DEPARTEMENTETS VURDERINGER**

##### *1.3.5.1.1 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.

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.

For øvrig foreslås at det kan fattes fraværsvedtak, og 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.

##### *1.3.5.1.2 Uavhengighet*

Departementet opprettholder forslaget om å lovfeste at Forbrukertvistutvalget er et uavhengig forvaltningsorgan. 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 forslag til lov om Forbrukerklageutvalget § 2 første ledd.

##### *1.3.5.1.3 Forholdet til forvaltningsloven og tvisteloven*

Ettersom Forbrukertvistutvalget er et domstollignende 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 avvisning av saker der det ikke foreligger et reelt behov (klagen er grunnløs), gjenåpning, retting og adgang til å treffe tilleggsvedtak.

Se forslag til lov om Forbrukerklageutvalget § 3.

##### *1.3.5.1.4 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.

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

#### 1.3.5.1.5 *Ansvar for sakens opplysning*

Når det gjelder ansvar for sakens opplysning, opprettholdes forslaget fra høringsnotatet om at dette bør være Forbrukertvistutvalgets ansvar.

Departementet anser det derfor som hensiktsmessig at Forbrukertvistutvalget, i likhet med andre forvaltningsorganer, har ansvar for sakens opplysning. Dette følger av forvaltningsloven § 11.

#### 1.3.5.1.6 *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 sluttbemerkninger, skal tas i betraktning eller ikke. Departementet har registrert at dagens utvalg ønsker at fristen for sluttbemerkning 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.

#### 1.3.5.1.7 *Forbrukertvistutvalgets forhold til partenes påstander mv.*

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

### 1.3.6 *Vedtaket*

#### 1.3.6.1 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.

Det foreslås at vedtaket skal være begrunnet, og ved dissens skal også mindretallets syn fremgå. 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.

Se forslag til lov om Forbrukerklageutvalget § 7.

### 1.3.7 *Gjenåpning*

#### 1.3.7.1 HØRINGSINSTANSENS SYN

Forbrukertvistutvalget foreslår i sin høringsuttalelse at adgangen til gjenåpning av utvalgets vedtak fjernes. Forslaget begrunnes med at begjæring om gjenåpning ikke har resultert i endrede avgjørelser, og at behandling av begjæring om gjenåpning er uheldig bruk av ressurser.

#### 1.3.7.2 DEPARTEMENTETS VURDERINGER

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.

Departementet opprettholder forslaget om å innnta 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.

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.

### 1.3.8 *Retting og tilleggsvedtak*

#### 1.3.8.1 DEPARTEMENTETS VURDERINGER

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

En domstol kan av eget tiltak rette sin avgjørelse, jf. tvisteloven §§ 19-8 første ledd. Er det ikke truffet avgjørelse om noe som skulle vært avgjort, kan dom-



stolen avsi tilleggsavgjørelse, dersom det settes frem begjæring om det innen ankefristen, jf. tvisteloven § 19-9 første ledd første punktum.

Departementet opprettholder 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.

### **1.3.9 Gebyr og sakskostnader**

#### **1.3.9.1 HØRINGSINSTANSENS SYN**

En rekke høringsinstanser uttalte seg til spørsmålet om den næringsdrivende som har tappt 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.

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

#### **1.3.9.2 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 sakskostnader, dersom denne får medhold. Dersom den som taper en sak i Forbrukertvistutvalget risikerer å måtte dekke sakskostnadene til motparten, kan dette undergrave formålet med tilbud om en rimelig og lett tilgjengelig behandling i Forbrukertvistutval-

get. Dette gjelder selv om sakskostnadene 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 tappt saken i Forbrukertvistutvalget bør dekke forbrukerens sakskostnader i tingretten, dersom den næringsdrivende bringer saken inn for domstolene.

Gjeldende lov har ikke regler om dette.

Departementet er kommet til at det ikke foreligger sterke nok grunner til å fravike utgangspunktet i norsk rett, om at tapende part betaler motpartens sakskostnader. 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.

Se forslag til lov om Forbrukerklageutvalget § 10.

### **1.3.10 Informasjon og nettside**

#### **1.3.10.1 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 Forbrukertvistutvalgets 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 aktørens 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 meklings 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.

### **1.3.11 Domstolsbehandling og rettskraft**

#### **1.3.11.1 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 kryssen-

de 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.

### **1.3.12 Forkynning**

#### **1.3.12.1 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 sending videreføres, jf. domstoloven § 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.

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 domstoloven § 163 a som regulerer hvordan forkynning fra Forbrukerklageutvalget skal foregå.

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

### **1.3.13 Litispendens, stansing og foreldelse**

Så lenge en sak er under behandling ved Forbrukertvistutvalget, kan ikke partene bringe saken inn for de alminnelige domstolene (litispendensvirkning).

#### **1.3.13.1 HØRINGSINSTANSENS 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.

### 1.3.13.2 DEPARTEMENTETS VURDERINGER

#### 1.3.13.2.1 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 litispensensvirkning, 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 litispensensvirkningen 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.

#### 1.3.13.2.2 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 litispensens når en sak er til behandling i Forbrukerrådet og eventuelle andre meklingsorgan, skulle behandles i proposisjonen om lov om Forbrukerklageutvalget.

Departementet slutter seg til uttalelsen 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. 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 litispensensvirkning, 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.

Tvisteloven § 18-2 tredje ledd begrenser litispensensvirkningen til seks måneder.

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 inntreffer litispensensvirkningen fra begjæring (om behandling i Forbrukertvistutvalget) er sendt Forbrukerrådet. Dermed kan det ikke reises sak for domstolene i perioden mellom Forbrukerrådets meklingsorgan og begjæringen om å bringe saken inn for Forbrukertvistutvalget. Departementet foreslår at bestemmelsen videreføres, likevel slik at virkningen inntreffer 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.

Litispensensvirkning, 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, 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 et 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 godkjennelse 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 forslag til endringer i foreldelsesloven § 16.

### **1.3.14 Avtaler om voldgift**

#### **1.3.14.1 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. Som i gjeldende forbrukertvistlov omfatter forslaget alle voldgiftsavtaler, uavhengig av om de er inngått før eller etter kjøpsavtalen. Det er viktig at forbrukervernet ikke svekkes.

Se forslag til lov om Forbrukerklageutvalget § 14.

### **1.4 Økonomiske og administrative konsekvenser**

Departementet har utarbeidet økonomiske og administrative konsekvenser for det offentlige, næ-

ringsdrivende og forbruker samt samfunnsmessige konsekvenser. Det vises til proposisjonens kap. 5.

## **2. Komiteens merknader**

Komiteen, medlemmene fra Arbeiderpartiet, Arild Grande, Steinar Gullvåg, Hege Haukeland Liadal, og Anette Trettebergstuen, fra Høyre, lederen Svein Harberg, Kårstein Eidem Løvaas og Mette Tønder, fra Fremskrittspartiet, Ib Thomsen og Torkil Åmland, og fra Kristelig Folkeparti, Geir Jørgen Bekkevold, viser til proposisjonen og formålet med lovforslaget, som er å oppdatere bestemmelsene i forbrukertvistloven fra 1978 og samordne innholdet med lov om klageorganer for forbrukersaker. Bestemmelsene i forbrukertvistloven skal i stor utstrekning videreføres i forbrukerklage-loven. Proposisjonen følger opp NOU 2010:11 om nemndsbehandling av forbrukertvister og EU-regelverkets kvalitetskrav til klageorganer for forbrukersaker.

Komiteen viser til at dagens system for utenrettslig behandling av forbrukerklager består av en rekke frivillige bransjenemnder, enkelte offentlige klagenemnder regulert i spesiallovgivning, og mekling i Forbrukerrådet. Saker som avsluttes i Forbrukerrådet uten at partene kommer til enighet, kan klages inn for Forbrukertvistutvalget som avsier bindende avgjørelse. Dette gjelder saker som hører inn under Forbrukertvistutvalgets saksområde samt saker Forbrukerrådet anser som prinsipielle. Komiteen viser til at 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 trådte i kraft 1. juli 2016. Komiteen merker seg at forslaget til ny lov om Forbrukerklageutvalget er i stor grad en videreføring av bestemmelsene i gjeldende forbrukertvistlov. Forbrukertvistloven fra 1978 oppheves. Det foreslås også bestemmelser basert på forslag i NOU2010:11 om nemndsbehandling av forbrukertvister. Lovforslaget innebærer en oppdatering av gjeldende regelverk, samtidig som det legges opp til at Forbrukerklageutvalget skal fylle kravene til klageorganer i EU-direktiv 2013/11/EU om alternativ tvisteløsning. Dette betyr at Forbrukerklageutvalget skal settes på listen over europeiske klageorganer i forbrukerområdet.

Komiteen peker på at 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 rettsappa-

ratet kan forebygge konflikter og stimulere til å finne løsninger på en rask og rimelig måte for forbrukeren.

Komiteen er blitt gjort oppmerksom på at det er behov for enkelte lovtekniske og språklige endringer i forslaget. § 15 om ikrafttredelse mangler konkret opphevelse av gjeldende forbrukertvistlov og overgangsregler. Komiteen foreslår derfor at bestemmelsen skal lyde:

«§ 15 Ikrafttredelse og overgangsregler

Loven gjelder fra den tid Kongen bestemmer. Fra samme tid oppheves lov 28. april 1978 nr. 18 om behandling av forbrukertvister.

Departementet kan gi forskrift om overgangsregler.»

Komiteen viser videre til at § 16 nr. 5 bør endres, slik at tittelen på lov 17. juni 2016 nr. 29 om klageorganer for forbrukersaker (gjennomføring av direktiv 2013/11/EU og forordning nr. 525/2013) skal lyde «Lov 17. juni 2016 nr. 29 om godkjenning av klageorganer for forbrukersaker».

Det foreslås videre enkelte språklige justeringer i §§ 1-7, 10, 15 og 16. Komiteen understreker at justeringene er av ren lovteknisk art og ikke innebærer noen rettslig endring.

### 3. Komiteens tilråding

Komiteen har for øvrig ingen merknader, viser til proposisjonen og råår Stortinget til å gjøre følgende

#### vedtak til lov

om Forbrukerklageutvalget (forbrukerklageloven)

#### § 1 Forbrukerklageutvalgets virkeområde

Forbrukerklageutvalget behandler klager:

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

Forbrukerklageutvalget behandler klagesaker 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 klagesaker av prinsipiell karakter mellom en forbruker og en næringsdrivende etter lov 17. juni 2016 nr. 29 om godkjenning av klageorganer for forbrukersaker § 23 første ledd bokstavene b og c. Ved vurderingen av om en klagesak 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 som gjelder kjøp og salg av fast eiendom eller avtaler om kjøp av elektrisk energi,
- klager som gjelder krav som motparten har erkjent,
- klagesaker mellom næringsdrivende.

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

#### § 2 Om Forbrukerklageutvalget

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

Forbrukerklageutvalget skal bestå av en leder og så mange nestledere og øvrige medlemmer som til enhver tid er nødvendig for å utføre utvalgets oppgaver. Lederen og nestlederne 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 utvalgets 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 17. juni 2016 nr. 29 om godkjenning av klageorganer for forbrukersaker § 23, kan hver av partene bringe saken inn for Forbrukerklageutvalget. Klagen skal inneholde en påstand eller krav og fremsettes gjennom Forbrukerrådet. Forbrukerrådet viderefremidler 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, jf. forvaltningsloven § 31.

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. Utvalget opplyser samtidig om virkningen av unnlatt svar.

Departementet kan i forskrift gi bestemmelser om krav til klagen.

#### § 5 *Avvisning*

En klage kan avvises fra behandling i Forbrukerklageutvalget 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 17. juni 2016 nr. 29 om godkjenning av 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 bevissspørsmål som ikke egner seg for 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.

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

#### § 6 *Saksbehandling*

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

Forbrukerklageutvalget setter frist for sluttbemerkinger. Utvalget 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 særlig 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 fra Forbrukerklageutvalget 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 har nedlagt påstand eller på annen måte fremsatt krav som Forbrukerklageutvalget finner åpenbart ikke kan føre frem, kan utvalget 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 stanset 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 og overgangsregler

Loven gjelder fra den tid Kongen bestemmer. Fra samme tid oppheves lov 28. april 1978 nr. 18 om behandling av forbrukertvister.

Departementet kan gi forskrift om overgangsregler.

#### § 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 17. juni 2016 nr. 29 om godkjenning av 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 opplysningsplikt og angrerett ved fjernsalg og salg utenom faste forretningslokaler (angrerettloven)

5. I lov 17. juni 2016 nr. 29 om klageorganer for forbrukersaker (gjennomføring av direktiv 2013/11/EU og forordning nr. 524/2013) gjøres følgende endringer:

Lovens tittel skal lyde:

Lov 17. juni 2016 nr. 29 om *godkjenning av 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. forbrukerklage\_loven § 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.

Oslo, i familie- og kulturkomiteen, den 8. desember 2016

**Svein Harberg**

leder

**Kårstein Eidem Løvaas**

ordfører