



DET KONGELIGE BARNE-  
OG FAMILIEDEPARTEMENT

# Prop. 55 L

(2019–2020)

Proposisjon til Stortinget (forslag til lovvedtak)

---

Lov om behandling av forbrukerklager i  
Forbrukertilsynet og Forbrukerklageutvalget  
(forbrukerklageloven)





DET KONGELIGE BARNE-  
OG FAMILIEDEPARTEMENT

# Prop. 55 L

(2019–2020)

Proposisjon til Stortinget (forslag til lovvedtak)

---

Lov om behandling av forbrukerklager i  
Forbrukertilsynet og Forbrukerklageutvalget  
(forbrukerklageloven)



# Innhold

<b>1</b>	<b>Proposisjonens hovedinnhold</b> .....	5	4.3.3	Høringsinstansenes syn .....	21
			4.3.4	Departementets vurderinger .....	21
			4.4	Forbrukerklageutvalgets forkynning av klage og vedtak .....	21
<b>2</b>	<b>Bakgrunnen for lovforslaget</b> ....	7	4.4.1	Gjeldende rett .....	21
2.1	Det offentlige klagebehandlings- tilbudet overføres til Forbruker- tilsynet .....	7	4.4.2	Forslag i høringsnotatet .....	21
			4.4.3	Høringsinstansenes syn .....	22
2.2	EØS-krav som bakteppe .....	7	4.4.4	Departementets vurderinger .....	22
2.2.1	Direktivet om alternativ tvisteløsning i forbrukersaker .....	7	4.5	Forbrukerklageutvalgets sluttbemerkningsfrist og opplysninger til partene .....	23
2.2.2	Forordningen om nettbasert tvisteløsning i forbrukersaker .....	8	4.5.1	Gjeldende rett og praksis .....	23
2.3	Høringen .....	8	4.5.2	Forslag i høringsnotatet .....	23
			4.5.3	Høringsinstansenes syn .....	24
<b>3</b>	<b>Organisering, oppgavefordeling og uavhengighet</b> .....	10	4.5.4	Departementets vurderinger .....	24
			4.6	Beregning av fristen for å bringe saken til tingretten mv. ....	24
3.1	Dagens organisering og oppgavefordeling .....	10	4.6.1	Gjeldende rett mv. ....	24
3.1.1	Forbrukertilsynet .....	10	4.6.2	Forslag i høringsnotatet .....	24
3.1.2	Forbrukerrådet .....	10	4.6.3	Høringsinstansenes syn .....	25
3.1.3	Forbrukerklageutvalget .....	10	4.6.4	Departementets vurderinger .....	25
3.2	Forslag i høringsnotatet .....	11			
3.3	Høringsinstansenes syn .....	11	<b>5</b>	<b>Saker som Forbrukertilsynet og Forbrukerklageutvalget skal behandle</b> .....	26
3.3.1	Organiseringen av Forbrukertilsynet .....	11	5.1	Gjeldende rett .....	26
3.3.2	Forbrukertilsynets faglige uavhengighet .....	13	5.1.1	Forbrukerrådet .....	26
3.3.3	Felles lov og forskrift mv. ....	13	5.1.2	Forbrukerklageutvalget .....	27
3.4	Departementets vurderinger .....	13	5.2	Forslag i høringsnotatet .....	27
3.4.1	Organiseringen av Forbrukertilsynet .....	13	5.2.1	Saksområde og forskrifts- regulering .....	27
3.4.2	Forbrukertilsynets faglige uavhengighet .....	15	5.2.2	Klager over landegrensene .....	27
3.4.3	Felles lov og forskrift mv. ....	15	5.3	Høringsinstansenes syn .....	28
			5.3.1	Saksområde og forskrifts- regulering .....	28
<b>4</b>	<b>Et raskt og effektivt klagebehandlingstilbud</b> .....	16	5.3.2	Avvisningsgrunner .....	28
			5.3.3	Klager over landegrensene .....	28
4.1	Saksgangen fra mekling til vedtak .....	16	5.4	Departementets vurderinger .....	29
4.1.1	Gjeldende rett .....	16	5.4.1	Saksområde, forskriftsregulering og klager over landegrensene .....	29
4.1.2	Forslag i høringsnotatet .....	17	5.4.2	Avvisningsgrunner mv. ....	30
4.1.3	Høringsinstansenes syn .....	17			
4.1.4	Departementets vurderinger .....	17	<b>6</b>	<b>Økonomiske og administrative konsekvenser</b> .....	31
4.2	Klagebehandlingsfristen .....	18			
4.2.1	Gjeldende rett .....	18	<b>7</b>	<b>Merknader til de enkelte bestemmelsene i lovforslaget</b> ...	32
4.2.2	Forslag i høringsnotatet .....	18	7.1	Til ny lov om behandling av forbrukerklager i Forbrukertilsynet og Forbrukerklageutvalget (forbrukerklage_loven) .....	32
4.2.3	Høringsinstansenes syn .....	18			
4.2.4	Departementets vurderinger .....	19			
4.3	Frist for å klage til Forbrukerklageutvalget .....	20			
4.3.1	Gjeldende rett .....	20			
4.3.2	Forslag i høringsnotatet .....	21			

7.2	Til endringene i lov om godkjenning av klageorganer for forbrukersaker .....	42	7.8	Til endringen i lov om avtaler om deltidsbruksrett og langtidsferieprodukter .....	44
7.3	Til endringene i foreldelsesloven .....	43		<b>Forslag til lov om behandling av forbrukerklager i Forbrukertilsynet og Forbrukerklageutvalget (forbrukerklageloven) .....</b>	<b>45</b>
7.4	Til endringen i energiloven .....	43		<b>Vedlegg</b>	
7.5	Til endringen i bustadoppføringslova .....	44	1	Lovspeil .....	51
7.6	Til endringene i markedsføringsloven .....	44			
7.7	Til endringene i pakkereise-loven .....	44			



DET KONGELIGE BARNE-  
OG FAMILIEDEPARTEMENT

# Prop. 55 L

(2019–2020)

Proposisjon til Stortinget (forslag til lovvedtak)

---

## Lov om behandling av forbrukerklager i Forbrukertilsynet og Forbrukerklageutvalget (forbrukerklageloven)

*Tilråding fra Barne- og familiedepartementet 20. mars 2020,  
godkjent i statsråd samme dag.  
(Regjeringen Solberg)*

### 1 Proposisjonens hovedinnhold

Barne- og familiedepartementet legger med dette frem forslag til lov om behandling av forbrukerklager i Forbrukertilsynet og Forbrukerklageutvalget (forbrukerklageloven).

Regjeringen besluttet i januar 2019 at klagebehandlingen av forbrukersaker skal samles i Forbrukertilsynet. Dette innebærer at Forbrukerrådets meklingsstilbud og saksforberedelsen for Forbrukerklageutvalget, som i dag utføres av Sekretariatet for Markedsrådet og Forbrukerklageutvalget, overføres til Forbrukertilsynet. Forbrukertilsynet skal fortsatt føre tilsyn med forbrukervernreglene i markedsføringsloven og annet regelverk.

Begrunnelsen for beslutningen om å samle klagebehandlingstilbudet i Forbrukertilsynet er å legge til rette for mer effektiv klagebehandling og bedre samordning. I tillegg vil Forbrukerrådet med dette rendyrkes som en interesseorganisasjon for forbrukerne. I dag har Forbrukerrådet en uheldig dobbeltrolle: På den ene siden skal rådet

være forbrukernes talerør og interesseorganisasjon og på den andre siden skal det tilby nøytral mekling i klagesaker mellom forbrukere og næringsdrivende.

Forbrukerrådets mekling og Forbrukerklageutvalgets klagebehandling er i dag regulert i henholdsvis lov om godkjenning av klageorganer for forbrukersaker (godkjenningsloven) og lov om Forbrukerklageutvalget (forbrukerklageloven). I denne proposisjonen foreslår departementet at klagebehandlingsreglene samles i én ny lov om behandling av forbrukerklager i Forbrukertilsynet og Forbrukerklageutvalget. Se punkt 3.4.3 om lovreguleringen.

Departementet drøfter i proposisjonen enkelte problemstillinger knyttet til organiseringen av det nye Forbrukertilsynet. Det er sentralt at Forbrukertilsynet kan utføre sine ulike oppgaver på en effektiv og tillitsskapende måte når det får ansvar for både tilsyn og klagebehandling. Departementet foreslår imidlertid ingen lovregulering

av Forbrukertilsynets interne organisering, men legger heller opp til at Forbrukertilsynet i størst mulig grad får den fleksibiliteten det trenger for å kunne organisere seg selv. Forbrukertilsynet er etter departementets vurdering nærmest til å se hvordan arbeidsoppgavene best kan organiseres. Se punkt 3.4.1 om det nye Forbrukertilsynet.

For å sikre at klagebehandlingen i det nye Forbrukertilsynet kun er fundert på faglige vurderinger, foreslår departementet at deres faglige uavhengighet i klagebehandlingen lovfestes. Se punkt 3.4.2 om det nye Forbrukertilsynet.

Departementet drøfter også hvordan saksgangen fra mekling i Forbrukertilsynet til vedtak i Forbrukerklageutvalget bør reguleres for å sikre forbrukerne en rask og effektiv klagebehandling av god kvalitet. Departementet foreslår at gjeldende klagebehandlingsregler om Forbrukerrådets mekling og saksforberedelsen til Forbrukerklageutvalget, i all hovedsak videreføres i ny forbrukerklagelov. Se punkt 4.1 om saksgangen fra mekling til vedtak. Departementet foreslår

likevel enkelte materielle endringer, som å fjerne enkelte krav til saksforberedelsen til Forbrukerklageutvalget som i dag følger av forbrukerklageloven. Departementet foreslår blant annet å fjerne ettårsfristen for å klage en sak inn for Forbrukerklageutvalget, kravet om at partene skal varsles om at alle relevante opplysninger er motatt av Forbrukerklageutvalget og 90-dagers fristen for klagebehandlingen i Forbrukerklageutvalget. Departementet foreslår også å endre reglene for Forbrukerklageutvalgets forkynning av klage og vedtak, og reglene for beregning av fristen for å bringe en sak fra Forbrukerklageutvalget til tingretten. Samlet vil disse endringene etter departementets vurdering bidra til raskere og mer effektiv klagebehandling.

For å ha fleksibilitet til å kunne endre virkeområdene til Forbrukertilsynet og Forbrukerklageutvalget, for eksempel ved endringer i forbrukermønster og klagestatistikk, foreslår departementet at virkeområdene til organene reguleres i forskrift.



## 2 Bakgrunnen for lovforslaget

### 2.1 Det offentlige klagebehandlingstilbudet overføres til Forbrukertilsynet

Regjeringen besluttet i januar 2019 at klagebehandlingstilbudet som i dag ligger hos Forbrukerrådet og sekretariatet for Forbrukerklageutvalget, skal flyttes til Forbrukertilsynet. Begrunnelsen for å samle klagebehandlingen til Forbrukertilsynet er for det første å gjøre saksgangen fra mekling til vedtak mer effektiv og brukervennlig og for det andre å fjerne Forbrukerrådets uheldige dobbeltrolle som interesseorganisasjon for forbrukere og som en nøytral mekler i klagesaker mellom forbrukere og næringsdrivende. Beslutningen åpner for å rendyrke Forbrukerrådets rolle som interesseorganisasjon og å utvikle Forbrukertilsynets rolle som det sentrale forvaltningsorganet på forbrukerområdet. Bakgrunnen for sammenslåingen og flyttingen av klagebehandlingstilbudet til Forbrukertilsynet er nærmere behandlet i Meld. St. 25 (2018–2019) *Framtidas forbrukar – grønn, smart og digital*, se punkt 4.5 og 4.6.

### 2.2 EØS-krav som bakteppe

#### 2.2.1 Direktivet om alternativ tvisteløsning i forbrukersaker

I 2013 vedtok EU direktivet om alternativ tvisteløsning i forbrukersaker (2013/11/EU). Direktivet ble innlemmet i EØS-avtalen i april 2017. Direktivet stiller krav til at medlemsstatene skal ha et klagebehandlingstilbud for nesten alle forbrukeravtaler. Det innebærer at forbrukere skal kunne få løst en tvist de har med en næringsdrivende nærmest uansett hva slags forbrukeravtale det gjelder. Direktivet stiller også visse minimumskrav til blant annet kompetanse og klagebehandling som klageorganene må oppfylle.

Eksempler på krav som direktivet stiller til klageorganene er:

- Personer som utfører klagebehandlingen skal ha tilstrekkelig sakkunnskap og være uavhengige og upartiske

- Det skal gis informasjon om klagebehandlingstilbudet
- Klagebehandlingen skal være gratis eller rimelig for forbrukeren
- Klagebehandlingen skal som hovedregel ikke ta mer enn 90 dager fra når klageorganet har mottatt nødvendig og relevant informasjon fra begge parter
- Partene skal kunne legge frem egne argumenter og bevis, og få motpartens argumenter og bevis, samt gis anledning til å kommentere dette.

Meklingen i Forbrukerrådet oppfyller i dag kravene i direktivet, og Forbrukerrådet har siden 1. juli 2017 vært en del av EUs klagebehandlingsordning. I tillegg har Norge meldt inn 10 andre klageorganer som behandler forbrukersaker innenfor ulike saksområder og som oppfyller direktivkravene, jf. lov om godkjenning av klageorganer for forbrukersaker (godkjenningsloven) § 27. Dette er Boligtvistnemnda, Brukerklagenemnda, Elklagenemnda, Finansklagenemnda, Husleietvistutvalget, Klagenemnda for håndverker-tjenester på fast eiendom, Pakkereisenemnda, Parkeringsklagenemnda, Reklamasjonsnemnda for Eiendomsmeglingstjenester og Reklamasjonsnemnda for takstmenn.

Forbrukerrådets mekling reguleres av godkjenningsloven der kravene i direktivet er gjennomført, se Prop. 32 L (2015–2016). Forbrukerrådets meklingstilbud sørger for at Norge oppfyller direktivets krav om et nærmest heldekkende klagebehandlingstilbud på forbrukerfeltet, jf. godkjenningsloven § 23 første ledd som sier at Forbrukerrådet skal mekle i saker som ikke faller inn under et annet kvalifisert klageorgan.

Forbrukerklageutvalget var tidligere meldt inn i EUs klagebehandlingsordning, men ble meldt ut med virkning fra 23. januar 2020. Behandlingen i Forbrukerklageutvalget er et ekstra tilbud i noen bestemte forbrukersaker der mekling i Forbrukerrådet ikke har ført til en minnelig løsning mellom partene. Ettersom Forbrukerrådet sørger for at Norge har et nærmest heldekkende klagebehandlingstilbud slik direktivet krever, er det

ikke påkrevd at Forbrukerklageutvalget også er en del av EUs klagebehandlingsordning. Dagens regulering av Forbrukerklageutvalgets klagebehandling i forbrukerklageoven er likevel fortsatt i overensstemmelse med kravene i direktivet, se Prop. 145 L (2015–2016).

Som følge av omorganiseringen er det nødvendig å melde Forbrukerrådet ut av EUs klagebehandlingsordning, og melde Forbrukertilsynet inn. Departementet har i lovforslaget sørget for at Forbrukertilsynets meklingsstilbud oppfyller direktivkravene slik Forbrukerrådets meklingsstilbud har gjort, og at Forbrukertilsynet har i oppgave å behandle forbrukersaker som ikke kan behandles av et annet kvalifisert klageorgan. Det nye Forbrukertilsynet vil dermed sørge for at vi har et nærmest heldekkende klagebehandlingsstilbud på forbrukerfeltet, slik direktivet krever.

### 2.2.2 Forordningen om nettbasert tvisteløsning i forbrukersaker

I 2013 vedtok EU forordningen om nettbasert tvisteløsning i forbrukersaker (forordning (EU) nr. 524/2013). Forordningen ble innlemmet i EØS-avtalen i april 2017. Alle klageorganer som oppfyller kravene i direktivet om alternativ tvisteløsning i forbrukersaker (2013/11/EU) og som er meldt inn i EUs klagebehandlingsordning, plikter å være tilkoblet EUs nettbaserte klageportal, jf. godkjenningsloven § 28 første ledd, som gjennomfører forordningen i norsk rett. Klageportalen brukes av klageorganene for å ta imot og behandle grenseoverskridende saker. Forbrukerrådet er i dag utpekt som norsk kontaktpunkt for klageportalen, jf. godkjenningsloven § 28 fjerde ledd. Forbruker Europa, som i dag er en del av Forbrukerrådet, har oppgaven som norsk kontaktpunkt.

Når Forbrukertilsynet som følge av omorganiseringen meldes inn i EUs klagebehandlingsordning, må tilsynet koble seg på EUs nettbaserte klageportal. Forbrukertilsynet vil også bli meldt til EU-kommisjonen som nytt norsk kontaktpunkt for EUs nettbaserte klageportal. Forbrukerrådet vil således ikke lenger være norsk kontaktpunkt, men Forbruker Europa, som flyttes fra Forbrukerrådet til Forbrukertilsynet, skal fortsatt ha oppgaven.

## 2.3 Høringen

Barne- og familiedepartementet sendte 27. mai 2019 på høring et høringsnotat med forslag om en

ny lov om behandling av forbrukerklager i Forbrukertilsynet og Forbrukerklageutvalget (forbrukerklageoven). Departementet foreslo at gjeldende rett i stor grad videreføres med nødvendige lovendringer som følge av omorganiseringen. Departementet foreslo også enkelte endringer i gjeldende rett for å effektivisere klagebehandlingen i Forbrukerklageutvalget.

Høringsfristen var 30. september 2019, og 12 høringsinstanser har kommet med realitetsuttalelser.

Enkelte høringsinstanser har i sine høringsvar kommet med forslag til endringer av gjeldende rett som departementet i høringsnotatet foreslo videreført uten nærmere drøftelse. Departementet tar disse forslagene til etterretning, men vil måtte komme tilbake til disse i en eventuell større gjennomgang av klagebehandlingsreglene. Departementet har i denne omgangen konsentrert seg om nødvendige lovendringer som følge av regjeringens beslutning om å samle klagebehandlingen i Forbrukertilsynet, i tillegg til noen få endringer for å sikre mer effektiv klagebehandling i Forbrukerklageutvalget.

*Følgende instanser fikk høringsnotatet til uttalelse:*

Departementene

Domstolsadministrasjonen

Det juridiske fakultet i Bergen

Det juridiske fakultet i Oslo

Det juridiske fakultet i Tromsø

Finanstilsynet

Forbruker Europa

Forbrukerklageutvalget

Forbrukerrådet

Forbruksforskningsinstituttet SIFO ved OsloMet

Husleietvistutvalget i Oslo og Akershus

Husleietvistutvalget i Hordaland

Husleietvistutvalget i Trøndelag

Konkurransetilsynet

Nasjonale kommunikasjonsmyndighet

Regelrådet

Sivilombudsmannen

Abelia

Boligprodusentenes Forening

Boligtvistnemnda

Brukerklagenemnda for elektronisk kommunikasjon

Byggmesterforbundet

Den Norske Advokatforening  
 Den Norske Dommerforening  
 Eiendom Norge  
 Elklagenemnda  
 Energi Norge  
 Entreprenørforeningen Bygg og Anlegg  
 Finans Norge  
 Finansieringsselskapenes forening  
 Finansklagenemnda  
 Hovedorganisasjonen Virke  
 Huseiernes Landsforbund  
 Håndverkerklagenemnda  
 IKT Norge  
 JURK  
 Jussbuss  
 Jussformidlingen i Bergen  
 Jusshjelpa i Nord Norge  
 Kongelig Norsk Automobilklub  
 Landsorganisasjonen i Norge  
 Malermestrenes Landsforbund  
 NELFO  
 NITO Takst  
 Norges Automobil-Forbund  
 Norges Bilbransjeforbund  
 Norges Bilutleieforbund  
 Norges Byggmesterforbund  
 Norges Eiendomsmeglerforbund  
 Norges Fotografforbund  
 Norges Rederiforbund  
 NORPARK  
 Norsk Renseri- og Vaskeriforening  
 Norsk Reiselivsforum  
 Norsk takst  
 Norske Anleggsgartnere – miljø og landskaps-  
 entrepenører  
 Norske Inkassobyråers Forening  
 Norske Rørleggerbedrifters Landsforening –  
 Rørentreprenørene Norge  
 Norwegian Air Shuttle ASA  
 Næringslivets Hovedorganisasjon  
 Parkeringsklagenemnda

Reisegarantifondet  
 Reklamasjonsnemnda for Eiendomsmeglings-  
 tjenester  
 Reklamasjonsnemnda for takstmenn  
 Samarbeidsutvalget for forlikråd og namsmenn  
 SAS Norge  
 Telenor AS  
 Telia Norge AS  
 Ventilasjons- og Blikkenslagerbedriftenes Lands-  
 forbund  
 Verdipapirfondenes forening

*Følgende instanser har kommet med realitets-  
uttalelser:*

Forbrukerklageutvalget  
 Forbrukerrådet  
 Forbrukertilsynet  
 Husleietvistutvalget

Advokatforeningen  
 Finans Norge  
 Hovedorganisasjonen Virke  
 Kongelige Norsk Automobilklub  
 Norges Automobil-Forbund  
 Norges Bilbransjeforbund  
 Norpark  
 Næringslivets Hovedorganisasjon

*Følgende instanser har svart at de ikke har  
merknader:*

Finansdepartementet  
 Forsvarsdepartementet  
 Helse- og omsorgsdepartementet  
 Justis- og beredskapsdepartementet  
 Landbruks- og matdepartementet  
 Samferdselsdepartementet  
 Utenriksdepartementet

Domstoladministrasjonen

## 3 Organisering, oppgavefordeling og uavhengighet

### 3.1 Dagens organisering og oppgavefordeling

#### 3.1.1 Forbrukertilsynet

Forbrukertilsynet er et faglig uavhengig forvaltningsorgan som er administrativt underordnet departementet, jf. markedsføringsloven (mfl.) § 32 annet ledd. Departementet kan ikke styre Forbrukertilsynets utøving av myndighet i enkelt saker eller generelle lovtolkninger, og behandler ikke klager på tilsynets vedtak. Det er Markedsrådet som er klageinstans for Forbrukertilsynets vedtak, jf. mfl. § 37. Forbrukertilsynet styres av en direktør som åremålsbeskikkes av Kongen for en periode på seks år, med mulighet for gjenoppnevning, jf. mfl. § 33.

Forbrukertilsynet har i oppgave å føre tilsyn med markedsføringsloven kapittel 1 til 5 og bestemmelser gitt i medhold av markedsføringsloven, jf. mfl. § 35 første ledd. Markedsføringsloven har blant annet bestemmelser om markedsføring, handelspraksis og avtalevilkår i forbrukerforhold, jf. § 1. Forbrukertilsynet fører også tilsyn etter annet regelverk, blant annet etter angrerettloven, finansavtaleloven, pakkereiseloven og kringkastingsloven.

Forbrukertilsynets tilsynsvirksomhet reguleres av markedsføringsloven kapittel 7. Kapitlet inneholder regler om blant annet Forbrukertilsynets saksbehandling og vedtakskompetanse når det foreligger brudd på lovbestemmelser som tilsynet skal føre tilsyn med, jf. mfl. § 36.

#### 3.1.2 Forbrukerrådet

Forbrukerrådet er et uavhengig forvaltningsorgan med særskilte fullmakter. Rådet reguleres av vedtekter fastsatt av departementet. Rådet er underlagt bestemmelser som gjelder for forvaltningsorganer og føringer gitt i tildelingsbrev og øvrig styringsdialog, jf. vedtektene § 3. Forbrukerrådet har et eget styre som har det overordnede ansvaret for virksomheten, jf. vedtektene § 5. Rådet ledes av en direktør som ansettes på åremål, med mulighet for gjenoppnevning, jf. vedtektene § 6.

Forbrukerrådet har tre hovedoppgaver, jf. vedtektene § 2:

- drive interessepolitisk arbeid overfor myndigheter, organisasjoner og næringsdrivende
- bistå og dyktiggjøre forbrukere gjennom informasjon, råd og veiledning
- tilby mekling i klagesaker mellom forbrukere og næringsdrivende.

Forbrukerrådets meklingstilbud er regulert i lov om godkjenning av klageorganer for forbrukersaker (godkjenningsloven) og tilhørende forskrift. Godkjenningsloven gjennomfører direktivet om alternativ tvisteløsning i forbrukersaker (2013/11/EU), og regulerer blant annet hvilke saker Forbrukerrådet skal mekle i, når en sak kan avvises og hvordan meklingen skal foregå. Godkjenningsloven har ingen bestemmelse om faglig uavhengighet fra departementet.

Forbrukerrådet mekler ikke i klagesaker mellom forbrukere i Norge og næringsdrivende som er etablert i en annen EØS-stat, men skal bistå forbrukeren med å få kontakt med et annet klageorgan i den EØS-staten som den næringsdrivende er etablert i. Dette følger av godkjenningsloven § 25. Forbrukerrådets rolle som kontaktpunkt etter forordning (EU) nr. 524/2013 om nettbasert tvisteløsning i forbrukersaker reguleres i godkjenningsloven § 28 fjerde ledd. Forbrukerrådet skal som kontaktpunkt bistå forbrukere og næringsdrivende i å bruke EUs nettbaserte klageportal for ehandelsklager over landegrensene i EØS-området. Forbruker Europa, som er en del av Forbrukerrådet, har rollen som kontaktpunkt. Om EUs klagebehandlingsordning, se punkt 2.2.

#### 3.1.3 Forbrukerklageutvalget

Forbrukerklageutvalget er et domstollignende forvaltningsorgan som behandler enkelte klagesaker på forbrukerområdet som først har vært forsøkt meklet i Forbrukerrådet, jf. forbrukerklageoven § 4 første ledd og lov om godkjenning av klageorganer for forbrukersaker (godkjenningsloven) § 24.

Forbrukerklageutvalget reguleres hovedsakelig av forbrukerklageoven. Loven stiller samme

krav til klagebehandlingen som direktivet om alternativ tvisteløsning i forbrukersaker (2013/11/EU) og inneholder blant annet bestemmelser om hvilke saker utvalget skal behandle, når en sak kan avvises og saksgangen.

Forbrukerklageutvalget er faglig uavhengig fra departementet og kan dermed ikke instrueres om behandlingen av enkeltsaker eller øvrig faglig virksomhet, jf. forbrukerklage\_loven § 2. Vedtak kan ikke påklages, men må eventuelt bringes inn for domstolene, jf. § 7.

Forbrukerklageutvalget skal bestå av leder og så mange nestledere og øvrige medlemmer som til enhver tid er nødvendig, jf. forbrukerklage\_loven § 2. Utvalget har i dag 19 medlemmer. Sakene behandles som hovedregel av tre medlemmer, hvorav en leder og to medlemmer med særlig innsikt i henholdsvis forbrukernes eller næringsdrivendes interesser.

Sekretariatet for Markedsrådet og Forbrukerklageutvalget utfører en rekke oppgaver på vegne av utvalget. Sekretariatet forbereder saker, kaller inn til møter, skriver utkast til vedtak med mer. Sekretariatets rolle er ikke regulert i forbrukerklage\_loven. Sekretariatet ledes av en direktør som ansettes av departementet, jf. forskrift om forbrukerklageutvalget § 5.

### 3.2 Forslag i høringsnotatet

Departementet viste i høringsnotatet til regjeringens beslutning om at meklingsstilbudet til Forbrukerrådet og oppgavene til Sekretariatet for Markedsrådet og Forbrukerklageutvalget med å forberede saker for Forbrukerklageutvalget, skal overføres til Forbrukertilsynet. Departementet stilte spørsmål ved om det er behov for et organisatorisk skille mellom tilsynsvirksomheten og behandlingen av forbrukerklager i det nye Forbrukertilsynet, og om et eventuelt skille bør lovreguleres eller overlates til tilsynet og departementet å bestemme.

Departementet mente at et organisatorisk skille kan være viktig for å sikre at fortrolig informasjon gitt som ledd i tilsynsvirksomheten ikke brukes ved mekling i enkeltsaker, eller motsatt. Departementet uttrykte også at et organisatorisk skille kan gi partene større tillit til henholdsvis klagebehandlingen og tilsynsvirksomheten. Etter departementets vurdering var det likevel verken nødvendig eller ønskelig å lovfeste et organisatorisk skille mellom tilsynets klagebehandling og tilsynsvirksomhet. Departementet mente at de interne organisatoriske utfordringene i det nye

Forbrukertilsynet best kan løses av tilsynet selv i samråd med departementet. Departementet påpekte at forvaltningslovens regler om henholdsvis taushetsplikt og inhabilitet vil ivareta partenes interesser.

Departementet foreslo at Forbrukertilsynet skal ha én leder for hele virksomheten, altså både for klagebehandlingen og tilsynsvirksomheten. Departementet viste til at Forbrukertilsynet tidligere var et ombud, og foreslo at Forbrukertilsynet fortsetter som et tilsyn, slik det har gjort siden 2018.

Når det gjelder virksomhetens faglige uavhengighet fra departementet, foreslo departementet å videreføre gjeldende lovbestemmelser om den faglige uavhengigheten for Forbrukerklageutvalgets klagebehandling og Forbrukertilsynets tilsynsvirksomhet. Departementet foreslo også at Forbrukertilsynets faglige uavhengighet i klagebehandlingen lovfestet.

Departementet stilte spørsmål om hvordan og i hvilken grad oppgavene til det nye Forbrukertilsynet bør lovreguleres. Departementet foreslo at bestemmelsene om Forbrukerrådets mekling og sekretariatets forberedelser av saker til Forbrukerklageutvalget samles i én ny lov om behandling av forbrukerklager i Forbrukertilsynet og Forbrukerklageutvalget. Departementet foreslo at det samme gjøres på forskriftsnivå. Departementet foreslo videre at bestemmelsene om Forbrukertilsynets tilsynsvirksomhet fortsatt skal reguleres i markedsføringsloven.

Departementet foreslo at Forbrukertilsynet overtar Forbrukerrådets oppgaver som kontaktpunkt for grenseoverskridende forbrukerklager i EØS-området, og at denne oppgaven fortsatt reguleres i godkjenningsloven.

### 3.3 Høringsinstansenes syn

#### 3.3.1 Organiseringen av Forbrukertilsynet

Et flertall av høringsinstansene mener at det er viktig med et organisatorisk skille mellom Forbrukertilsynets tilsyn og behandling av klagesaker.

Ifølge *Finans Norge* er det helt avgjørende for et velfungerende og stabilt finansmarked at man har uavhengige og tillitsvekkende tilsynsmyndigheter. Instansen mener at et organisatorisk skille vil opprettholde næringsdrivendes tillit til at saken deres får en grundig og uavhengig vurdering av Forbrukertilsynet som tilsynsmyndighet, selv om et spørsmål tidligere har vært vurdert av Forbrukerklageutvalget i en tvistesak. Dette gjelder særlig i tilsynssaker som ender med overtredel-

sesgebyr. Finans Norge viser til at tilsynsvirksomheten i Danmark, Sverige og Finland er organisert som et eget uavhengig forbrukerombud under eget navn og til dels egen leder. Finans Norge mener at en slik organisasjonsform er mer ryddig og tillitsskapende enn den som departementet foreslår. Finans Norge uttaler at meklingsoppgavene uansett ikke må legges for sterke føringer for hvilke saker og rettsområder Forbrukertilsynet skal prioritere og føre tilsyn med.

*Forbrukertilsynet* påpeker at det er en grunnleggende forskjell på å løse sivile tvister og å håndheve offentligrettslig regelverk. Både prosessene for å håndtere de enkelte sakene og konsekvensene for de involverte partene er av svært forskjellig karakter.

*Norges Bilbransjeforbund* (NBF) er kritisk til at samme saksbehandler involveres både i en tilsynssak og i private klagesaker mot samme næringsdrivende, og mener at dette vil kunne svekke tilliten til Forbrukertilsynets upartiskhet, og følgelig være skadelig for Forbrukertilsynets anseelse og autoritet. NBF mener at det under enhver omstendighet må sørges for gode rutiner og mekanismer som hindrer mistanke om dobbeltroller og partiskhet.

Selv om flertallet er enig om at det er viktig med et organisatorisk skille mellom klagebehandling og tilsyn, er det delte meninger om hvordan dette skillet bør sikres.

Finans Norge og NBF mener at et lovfestet organisatorisk skille er nødvendig. *Forbrukerklageutvalget*, *Forbrukerrådet*, Forbrukertilsynet og *Hovedorganisasjonen Virke* (Virke) støtter departementets vurdering om at Forbrukertilsynet er nærmest til å se hvordan oppgavene bør organiseres, og at dette derfor ikke bør lovreguleres. Forbrukerrådet foreslår likevel at klagebehandlingen opererer under eget navn. Det samme foreslår *Husleietvistutvalget*. Forbrukerrådet mener at et eget navn for klagebehandlingen i Forbrukertilsynet vil synliggjøre det organisatoriske skillet mellom tilsyns- og klagebehandlingsoppgavene. Dersom klagebehandlingen skal opptre med eget navn og logo, bør navnet være nøytralt for å understøtte klagebehandlingens nøytrale rolle.

Forbrukertilsynet er enig i at det kan være behov for å synliggjøre for næringsdrivende og forbrukere hvilken del av det utvidede Forbrukertilsynet man har med å gjøre, men mener at et eget navn kan bidra til mer forvirring. Tilsynet anbefaler at man heller løser disse utfordringene gjennom god dialog og informasjonstiltak. Forbrukerklageutvalget viser også til at det kan være

viktig å synliggjøre skillet mellom oppgavene i kommunikasjonen med partene, for eksempel ved å benytte en logo for meklings- og klagebehandling. Dette gjøres i dag i Sekretariatet for Markedsrådet og Forbrukerklageutvalget ved at Markedsrådet og Forbrukerklageutvalget har ulike brev-maler, logoer og nettsider.

Dersom spørsmålet om organiseringen av tilsynet overlates til tilsynet selv, mener *Næringslivets Hovedorganisasjon* (NHO) at det må utarbeides tydelige retningslinjer, og at disse bør være offentlig tilgjengelig på norsk og engelsk. NHO viser til hensynet til tilliten til klagebehandlingen og behovet for å sikre tilstrekkelig uavhengighet.

Virke er ikke like opptatt av et skille mellom tilsyns- og klagebehandlingsdelen av Forbrukertilsynet. Virke uttaler at de to delene for alle praktiske formål vil få ulike saker til behandling, selv om det kan omhandle samme næringsdrivende, og at det må mer til for at saksbehandlerens kunnskap om den næringsdrivende i en tilsynssak vil ha betydning i klagesak for Forbrukerklageutvalget. Virke er mer opptatt av skillet mellom saksbehandlere som mekler og saksbehandlere som forbereder saker for Forbrukerklageutvalget. Forbrukerklageutvalget og Forbrukertilsynet er også opptatt av dette skillet.

Virke uttaler at det vil kunne skape habilitetsutfordringer, og gi både meklingsprosessen og saksforberedelsen mindre troverdighet og legitimitet dersom det er samme saksbehandler som mekler og fremmer forslag til løsning i meklingsprosessen, som også skal forberede saken med forslag til vedtak for utvalget. Forbrukertilsynet uttaler at hensynet til at forbrukere og næringsdrivende skal ha tillit til at meklings- og klagebehandling skjer upartisk, taler for at det bør være et organisatorisk skille mellom meklings- og saksforberedelse til utvalget, og at sakene overføres til en ny saksbehandler dersom meklingsprosessen ikke fører frem. Forbrukertilsynet mener at det er viktig å ta i betraktning at en uforpliktende meklingsprosess og en prosess som ender opp med et rettskraftig vedtak, er to forskjellige ting. Også Forbrukerklageutvalget mener at det bør skje et bytte av saksbehandler når en sak bringes videre fra meklings- til Forbrukerklageutvalget. Ifølge Forbrukerklageutvalget vil en saksbehandler gjennom meklingsprosessen få et inntrykk av partene som vil kunne påvirke hvordan saksbehandleren både forstår faktum i saken, og hva man mener er et rimelig resultat. Forbrukerklageutvalget antar også at det er viktig at en saksbehandler som mekler kan uttale seg til partene om hva som er et realistisk resultat i meklingsprosessen. Dersom saksbehandleren

må være mer nøytral i meklingen for ikke å gjøre seg inhabil i sin neste rolle som saksbehandler for utvalget, vil dette ifølge Forbrukerklageutvalget kunne gjøre meklingen mindre effektiv. Forbrukerklageutvalget viser til at det i dag er en styrke for tilliten til utvalgets avgjørelser at det er et klart skille mellom behandlingen i Forbrukerrådet og behandlingen i Forbrukerklageutvalget. Det er tydelig for partene at man går over i en ny fase hvor saken skal behandles med friske øyne.

Forbrukertilsynet viser til forskrift om Husleietvistutvalget og tvistelovens regler om mekling, og presiserer at det for Husleietvistutvalget og domstolene som den klare hovedregel skal utpekes en ny saksbehandler eller dommer dersom mekling ikke fører frem. Ifølge Forbrukertilsynet vil mekling av forbrukerklager ha flere likhetstrekk med mekling for Husleietvistutvalget og visse typer saker for domstolene.

Etter Forbrukertilsynets syn er det viktig at man utformer systemet slik at det er klart for partene hvor man til enhver tid befinner seg, og at det gis opplysninger underveis som setter partene i stand til å ta godt opplyste valg om hva de ønsker å gjøre videre i sin sak. Forbrukertilsynet viser til at det ikke er gitt at en forbruker alltid ønsker at tvisten skal behandles i Forbrukerklageutvalget dersom tvisten ikke lar seg løse gjennom mekling. Forbrukeren risikerer for eksempel ved medhold i Forbrukerklageutvalget at den næringsdrivende tar ut søksmål mot ham eller henne for å overprøve vedtaket. At man har en prosess hvor det skiller klart mellom mekling og tvisteløsning, slik at partene ikke uforvarende havner i en tvisteløsningsprosess som de kanskje ikke ønsker, er derfor etter Forbrukertilsynets oppfatning svært viktig.

*Norges Automobilforbund* (NAF) mener at det bør være uproblematisk med samme saksbehandler som mekler og som forbereder saken til Forbrukerklageutvalget, og mener det kan spares inn betydelig saksbehandlingstid ved at samme saksbehandler som kjenner saken eventuelt vil kunne få den raskere frem for avgjørelse i Forbrukerklageutvalget.

Husleietvistutvalget støtter departementets forslag om at Forbrukertilsynet har én leder for hele virksomheten. Husleietvistutvalget er enig i at forvaltningslovens regler om taushetsplikt og habilitet ivaretar partenes interesse i tilstrekkelig grad.

### 3.3.2 Forbrukertilsynets faglige uavhengighet

*Forbrukerklageutvalget* og *Husleietvistutvalget* støtter departementets forslag om å lovfeste at For-

brukertilsynet er faglig uavhengig ved behandling av forbrukerklager.

Husleietvistutvalget viser til likheten mellom tvisteløsning og domstolenes virksomhet hvor uavhengighet er en avgjørende rettssikkerhetsgaranti, og at det må forutsettes at spesialkompetansen på området sitter i fagorganet. Husleietvistutvalget uttaler at Forbrukertilsynet bør gis faglig uavhengighet i hele saksprosessen, både ved mekling og ved forberedelse av saker til Forbrukerklageutvalget.

### 3.3.3 Felles lov og forskrift mv.

*Forbrukertilsynet*, *Husleietvistutvalget*, *Kongelig Norsk Automobilklub* og *Norges Automobil-Forbund* støtter departementets forslag om å samle reglene for klagebehandlingen i det nye Forbrukertilsynet i én lov og én forskrift. Forbrukertilsynet uttaler at dette er en bedre løsning både retts teknisk og av hensyn til de involverte partene i tvistene. Ettersom regelverket er ment for forbrukere, bør det ifølge Husleietvistutvalget lovteknisk tilstrebes at dette ikke blir for omfattende eller språklig vanskelig tilgjengelig.

Ingen høringsinstanser har uttalt seg om departementets forslag om at Forbrukertilsynet overtar Forbrukerrådets oppgave som kontaktpunkt etter forordning om nettbasert tvisteløsning i forbrukersaker, og at det reguleres i godkjenningsloven, slik som i dag.

## 3.4 Departementets vurderinger

### 3.4.1 Organiseringen av Forbrukertilsynet

Departementet opprettholder synspunktet fra høringsnotatet om at Forbrukertilsynets tilsynsvirksomhet ikke bør organiseres som et eget forbrukerombud. Før 2018 het Forbrukertilsynet Forbrukerombudet. Navneendringen ble begrunnet med at Forbrukerombudet ikke var et ombud, men et tilsyn, og at dette burde gjenspeiles i navnet. For en nærmere begrunnelse for navneendringen, se Prop. 93 L (2016–2017) punkt 4.3.

Departementet opprettholder også forslaget om at Forbrukertilsynet bør ha én felles leder for hele virksomheten, som omfatter meklingen, saksforberedelsen for Forbrukerklageutvalget og tilsynsvirksomheten. Dette vil sikre bedre samordning mellom tilsyns- og meklingsarbeidet, som var en av begrunnelsene for omorganiseringen av forbrukerapparatet, se Meld. St. 25 (2018–2019) *Framtidas forbrukar – grøn, smart og digital* punkt 4.6.2. Det kan også nevnes at de andre nordiske

forbrukermyndighetene, med unntak av Danmark, har en felles leder med ansvar for både tilsynsvirksomheten og myndighetens øvrige oppgaver.

Høringen har avdekket at høringsinstansene mener det er viktig med et organisatorisk skille mellom tilsynsvirksomheten og behandlingen av forbrukerklager i det nye Forbrukertilsynet. Det er imidlertid delte meninger om et slikt organisatorisk skille bør lovfestes eller overlates til Forbrukertilsynet selv og føringene fra departementet gitt i tildelingsbrev og øvrig styringsdialog. Et organisatorisk skille mellom tilsynsvirksomheten og behandlingen av forbrukerklager i det nye Forbrukertilsynet kan være viktig for næringsdrivendes tillit til at de får en nøytral og objektiv behandling i både tilsynssaker og i klagesaker. Det må sikres at næringsdrivende ikke mistenker at Forbrukertilsynets avgjørelser i tilsynssak eller klagesak er farget av tidligere kontakt med den næringsdrivende i en annen type sak. Et organisatorisk skille kan sikre tilliten utad, blant annet ved at fortrolig informasjon gitt som ledd i tilsynsvirksomheten, ikke brukes ved behandlingen av en klagesak eller motsatt.

Når det gjelder tilgang til fortrolig informasjon som er gitt i forbindelse med en sak, vil forvaltningslovens regler om taushetsplikt ivareta partenes interesse i at slik informasjon ikke deles mellom de to områdene. Etter forvaltningsloven § 13 har enhver som utfører arbeid for et forvaltningsorgan plikt til å hindre at andre får adgang eller kjennskap til det vedkommende får vite om noens personlige forhold eller forretningshemmeligheter. Denne informasjonen kan kun deles med kollegaer i den grad de brukes for å oppnå det formålet de er innhentet for, jf. forvaltningsloven § 13 b. Etter departementets vurdering skal taushetsplikten hindre deling av taushetsbelagt informasjon mellom de to områdene.

Forvaltningsloven har også regler som skal sikre allmennhetens tillit til at saksbehandlere ikke har særlige interesser i sakens utfall. Etter forvaltningsloven § 6 er offentlige ansatte inhabile når det foreligger særegne forhold som er egnet til å svekke tilliten til vedkommendes upartiskhet. Det stilles relativt strenge krav for at ansatte skal anses å ha interesser i et bestemt utfall, og forvaltningsloven er derfor ikke til hinder for at samme person som har truffet et enkeltvedtak også kan ta standpunkt til spørsmål om omgjøring eller treffe et nytt vedtak i samme sak. Etter departementets vurdering vil derfor en saksbehandler som har behandlet en tilsynssak etter markedsføringsloven neppe være inhabil etter forvaltningslovens

bestemmelser, dersom vedkommende senere skal mekle i en sak mot den samme næringsdrivende, eller forberede en sak for Forbrukerklageutvalget. Selv om saksbehandleren ikke anses inhabil etter forvaltningsloven, vil det at vedkommende behandler ulike saker mot samme næringsdrivende kunne svekke den næringsdrivendes tillit til klagebehandlingen eller behandlingen av tilsynssaken, særlig dersom tilsynssaken ender med et betydelig overtredelsesgebyr.

Departementet opprettholder synspunktet fra høringsnotatet om at det verken er nødvendig eller ønskelig å lovfeste et organisatorisk skille mellom Forbrukertilsynets tilsynsvirksomhet og klagebehandling. Hvordan organiseringen av arbeidsoppgavene best kan løses bør overlates til tilsynet og de føringer departementet gir i tildelingsbrev og øvrig styringsdialog. En slik løsning vil etter departementets vurdering kunne imøtegå høringsinstansenes innspill knyttet til Forbrukertilsynets tillit og omdømme, samtidig som det gir tilsynet mulighet til å organisere arbeidet på en effektiv, fleksibel og hensiktsmessig måte. Det kan vurderes om tilsynets klagebehandling bør operere under et eget navn, som enkelte høringsinstanser har stilt seg positive til. Dette er også løsningen i Danmark, der meklingstjenesten er en del av Nævnenes hus. I all kommunikasjon med forbrukerne brukes imidlertid navnet Center for Klageløsning. Et lignende eksempel i Norge er Forbruker Europa som er en egen enhet i avdelingen for tvisteløsning i Forbrukerrådet og som opererer med eget navn og logo. Dette for å synliggjøre Forbruker Europas rolle i det europeiske nettverket av forbrukerkontorer (The European Consumer Centres Network – ECC).

Enkelte høringsinstanser har pekt på behovet for å oppstille et organisatorisk skille i Forbrukertilsynet mellom mekling og forberedelse av saker til Forbrukerklageutvalget. Enkelte peker også på at det bør skje et skifte av saksbehandler fra mekling til forberedelse av saken til Forbrukerklageutvalget for blant annet å opprettholde tilliten til klagebehandlingen. Departementet er enig med høringsinstansene i at et raskt og effektivt klagebehandlingstilbud ikke skal gå på bekostning av partenes tillit til klagebehandlingen. Etter departementets vurdering bør imidlertid også organiseringen av saksgangen fra mekling til forberedelse av saker til Forbrukerklageutvalget overlates til Forbrukertilsynet, i dialog med departementet. Etter departementets syn er det nye Forbrukertilsynet nærmest til å vurdere hvilke effektiviseringstiltak som kan fungere best, samtidig som at tilliten og rettssikkerheten ivaretas på en god



måte, jf. punkt 4.1 om saksgangen fra mekling til vedtak.

Departementet er enig med Forbrukertilsynet i at partene må vite hvor man til enhver tid befinner seg i saksbehandlingsprosessen, og at partene må gis opplysninger underveis som setter dem i stand til å ta godt opplyste valg om hva de ønsker å gjøre videre i sin sak. Forbrukertilsynets informasjonsplikt, slik det følger av lovforslaget, vil etter departementets vurdering imøtekomme partenes behov for informasjon underveis i saksbehandlingsprosessen. Se eksempelvis forslag til § 10 annet ledd første punktum og § 15 tredje ledd fjerde punktum om Forbrukertilsynets informasjonsplikt om sakens gang. Etter departementets vurdering vil det ikke være særlig risiko for at en forbruker uforvarende ender i en rettsprosess. Som etter gjeldende rett, er lovforslaget tydelig på at en av partene må sende inn en særskilt klage til Forbrukerklageutvalget for at den skal behandles der, og denne klagen blir forkynt for motparten, se forslag til § 13 og § 15.

### 3.4.2 Forbrukertilsynets faglige uavhengighet

Den faglige uavhengigheten er i dag lovfestet for Forbrukertilsynets tilsynsvirksomhet og Forbrukerklageutvalgets klagebehandling. Forbrukerklageutvalgets uavhengighet omfatter også sekretariatet. Når det gjelder Forbrukerrådets klagebehandling, er det i dag ingen lovbestemt faglig uavhengighet.

Hovedregelen i norsk rett er at overordnet organ har styringsrett over underliggende organer. Unntak fra denne hovedregelen krever en begrunnelse og bør fremgå av lov. Når det gjelder Forbrukertilsynets tilsynsvirksomhet ble uavhengigheten begrunnet i at sakene bør behandles i tråd med nasjonale og felleseuropeisk forbrukervernregler, uten at det tas utenforliggende hensyn, jf. Prop. 93 L (2016–2017) punkt 6.1.4. Etter

departementets vurdering gjør tilsvarende hensyn seg også gjeldende for Forbrukertilsynets mekling og forberedelse av saker for Forbrukerklageutvalget samt Forbrukerklageutvalgets behandling av forbrukerklager. Det er virksomhetene som har den faglige spisskompetansen på området, og departementet ser ingen grunn til at departementet skal kunne påvirke de juridiske vurderingene og saksbehandlingen i enkeltsaker. Departementet foreslår derfor at det lovfestes at Forbrukertilsynet er faglig uavhengig også ved behandlingen av forbrukerklager. Dette utelukker ikke at departementet kan gi generelle føringer når det gjelder tilsynets prioriteringer og saksbehandling.

Se forslag til lov om behandling av forbrukerklager i Forbrukertilsynet og Forbrukerklageutvalget § 2 annet ledd.

### 3.4.3 Felles lov og forskrift mv.

Departementet opprettholder sin vurdering og forslag om at Forbrukertilsynets og Forbrukerklageutvalgets oppgaver med klagesaksbehandling i forbrukersaker samles til én lov og én forskrift. Forslaget til nytt regelverk er i stor grad en samordning av bestemmelser i dagens forbrukerklage\_lov, og bestemmelsene som gjelder Forbrukerrådets mekling i lov om godkjenning av klageorganer for forbrukersaker (godkjennings\_loven), se nærmere omtale i punkt 4. Bestemmelsene om Forbrukertilsynets tilsynsvirksomhet vil som i dag forbli regulert i markedsførings\_loven.

Departementet opprettholder forslaget om at rollen som kontaktpunkt for grenseoverskridende forbrukerklager i EØS-området fortsatt reguleres i godkjennings\_loven. Dette selv om Forbrukertilsynet blir det nye kontaktpunktet. Bestemmelsene henger sammen med øvrige bestemmelser om forordningen om nettbasert tvisteløsning i forbrukersaker som fortsatt vil følge av godkjennings\_loven.

## 4 Et raskt og effektivt klagebehandlingstilbud

### 4.1 Saksgangen fra mekling til vedtak

#### 4.1.1 Gjeldende rett

##### 4.1.1.1 Forbrukerrådet

Forbrukerrådets klagebehandling reguleres i lov om godkjenning av klageorganer for forbrukersaker (godkjenningsloven) og tilhørende forskrift. Loven gjennomfører minstekravene som følger av direktivet om alternativ tvisteløsning i forbrukersaker (2013/11/EU), men også klagebehandlingsregler ut over hva direktivet krever, jf. punkt 2.2.

Når en sak klages inn for Forbrukerrådet må rådet først ta stilling til om klagen er innenfor rådets saksområde, jf. § 23 første ledd. Dersom saken faller utenfor Forbrukerrådets saksområde, skal rådet henvise klager (forbruker eller næringsdrivende) til riktig klageorgan. Dersom saken faller innenfor rådets saksområde, skal det vurderes om en av lovens avvisningsgrunner gjør seg gjeldende, jf. godkjenningsloven § 14. Klagen kan blant annet avvises dersom klageren ikke har forsøkt å løse saken direkte med motparten, eller dersom saken er under behandling eller har blitt behandlet av et innmeldt klageorgan eller av en domstol, jf. § 14 første ledd bokstav a og c.

Dersom klagen tas til behandling, skal Forbrukerrådet informere partene om de prinsipper saksbehandlingen er basert på og at rådet mekler som et nøytralt og partsuavhengig organ, jf. forskrift om klageorganer for forbrukersaker § 6 første ledd første punktum. Saksbehandlingen skal foregå innenfor rammen av gjeldende rett, jf. annet punktum. Rådet skal sende all informasjon i saken til partene for kommentarer, jf. godkjenningsloven § 15 første ledd og forskriften § 6 tredje ledd. Er det behov for en sakkyndig vurdering, skal Forbrukerrådet anbefale at partene innhenter dette, jf. forskriften § 6 tredje ledd annet punktum. Forbrukerrådet skal gjennom veiledning og rådgivning søke å finne frem til løsninger som partene kan godta, jf. første punktum. Rådet kan på ethvert trinn i saksbehandlingen fremme forslag til løsning av tvisten, jf. forskriften § 6 fjerde ledd annet punktum.

Saken skal som regel avsluttes innen 90 dager etter at Forbrukerrådet har mottatt alle nødvendige og relevante dokumenter fra begge parter, jf. godkjenningsloven § 16 første ledd annet punktum. Partene skal informeres skriftlig om resultatet og begrunnelsen, jf. annet ledd.

Partene skal orienteres om adgangen til å få behandlet saken for Forbrukerklageutvalget, jf. godkjenningsloven § 24 og forskriften § 6 femte ledd. For å få saken behandlet i Forbrukerklageutvalget må det fremsettes en skriftlig klage til Forbrukerrådet. Klagen skal blant annet inneholde partenes navn og adresse, hva saken gjelder samt krav, påstand og påstandsgrunnlag, jf. forbrukerklageoven § 4 og forskrift om Forbrukerklageutvalget § 7. Forbrukerrådet sender sakens dokumenter til Forbrukerklageutvalget. Klagen må sendes innen én måned fra partene er underrettet om at rådet har avsluttet saken, jf. forbrukerklageoven § 4.

##### 4.1.1.2 Sekretariatet og Forbrukerklageutvalget

Forbrukerklageutvalgets klagebehandling reguleres i forbrukerklageoven og tilhørende forskrift. Loven inneholder minstekravene som følger av direktivet om alternativ tvisteløsning i forbrukersaker (2013/11/EU), men også klagebehandlingsregler utover hva direktivet krever, jf. punkt 2.2. Forbrukerklageoven nevner ikke sekretariatet eksplisitt, men i praksis utfører sekretariatet en rekke oppgaver på vegne av utvalget.

Forbrukerklageutvalget vurderer først om klagen, som det mottar fra Forbrukerrådet, kan eller skal avvises, jf. forbrukerklageoven § 5. Klagen kan blant annet avvises dersom klagefristen på én måned er oversittet, jf. § 5 første ledd bokstav h. Et avvisningsvedtak treffes av lederen eller nestlederen i Forbrukerklageutvalget, jf. forskrift om Forbrukerklageutvalget § 3.

Dersom klagen ikke avvises, forkynner Forbrukerklageutvalget klagen for den andre parten. Forbrukerklageutvalget kan be om ytterligere dokumentasjon og sakkyndige uttalelser, jf. forbrukerklageoven § 6 første ledd. Partene skal gjøres kjent med uttalelser og dokumentasjon fra

den andre parten, jf. forskriften § 10. Forbrukerklageutvalget setter frist for sluttbemerkinger, jf. forbrukerklage\_loven § 6 annet ledd. Forbrukerklageutvalget skal også gi partene beskjed om når alle relevante opplysninger anses mottatt og saken tas opp til avgjørelse.

Omtrent hver uke møtes tre av Forbrukerklageutvalgets medlemmer for behandling av saker. Av disse tre er det én leder eller nestleder, ett medlem som har særlig innsikt i forbrukernes interesser og ett medlem som har særlig innsikt i næringsdrivendes interesser. Sekretariatets saksbehandlere deltar også i disse møtene. Partene eller deres representanter møter ikke. I forkant av møtet har de tre medlemmene i utvalget mottatt sakspapirer og sekretariatets utkast til vedtak. Utvalget avgjør saken på bakgrunn av det skriftlige materialet som foreligger og er bundet av partenes krav, påstander og påstandsgrunnlag, jf. forbrukerklage\_loven § 6 annet ledd og forskriften § 8. Det føres protokoll over møtene.

Forbrukerklageutvalget treffer et begrunnet skriftlig vedtak som forkynnes for partene, jf. forbrukerklage\_loven § 7. Partene gjøres kjent med vedtakets virkning og adgangen til å bringe vedtaket inn for tingretten. Saken skal som regel avsluttes innen 90 dager etter at Forbrukerklageutvalget har mottatt alle nødvendige dokumenter fra begge parter, jf. forbrukerklage\_loven § 6 femte ledd. Dersom vedtaket ikke bringes inn for tingretten, har vedtaket virkning som rettskraftig dom. Det vil blant annet si at vedtaket kan tvangsfullbyrdes gjennom namsapparatet.

#### 4.1.2 Forslag i høringsnotatet

Departementet viste til at regjeringens beslutning om å samle klagebehandlingen av forbrukersaker til Forbrukertilsynet blant annet begrunnes i et mål om en mer sammenhengende og effektiv saksflyt, med mindre dobbeltarbeid. Departementet mente at det er rom for å effektivisere dagens saksgang, men anså at ytterligere detaljregulering i loven ikke vil være hensiktsmessig. Departementet så det som en bedre løsning å gi Forbrukertilsynet fleksibilitet til selv å kunne vurdere hvordan saksgangen fra mekling til saksforberedelse for Forbrukerklageutvalget kan gjennomføres på en best mulig måte. Departementet foreslo derfor at gjeldende bestemmelser om klagebehandlingen i Forbrukerrådet og Forbrukerklageutvalget videreføres i ny lov om Forbrukertilsynet og Forbrukerklageutvalget. For å sikre fleksibilitet og effektivitet i klagebehandlingen, foreslo imidlertid departementet å fjerne enkelte krav til

saksforberedelsen til Forbrukerklageutvalget, se punkt 4.2 til 4.6.

#### 4.1.3 Høringsinstansenes syn

*Forbrukerklageutvalget, Husleietvistutvalget og Norges Automobil-Forbund (NAF)* er enige med departementet i at saksgangen ikke bør detaljreguleres ytterligere. Husleietvistutvalget uttaler at det bør gis fleksibilitet til å prøve ut ulike effektivitetstiltak uten en unødig krevende forutgående prosess. Forbrukerklageutvalget bemerker at en ny organisasjon vil kunne finne frem til gode og praktiske løsninger for en effektiv prosess som vi ikke nødvendigvis er oppmerksomme på i dag. NAF uttrykker bekymring for den stadig lengre tid som har gått fra en sak bringes inn for Forbrukerrådet til endelig avgjørelse foreligger i Forbrukerklageutvalget. Hvis denne utviklingen fortsetter, er NAF redd for at man i større grad vil bruke forliksrådene og de alminnelige domstolene.

#### 4.1.4 Departementets vurderinger

Klagebehandlingstilbudet på forbrukerfeltet skal være et lavterskeltilbud for forbrukere, der de kan få profesjonell bistand til å løse klagesaker på en rimelig og rask måte. Tilbudet skal erstatte behandling i forliksrådene eller domstolsapparatet, noe som kan være svært dyrt og tidskrevende for alle parter. Det er derfor essensielt at tilbudet oppleves som godt, nyttig og relevant. Et viktig mål er derfor at klagebehandlingen skal være rask og effektiv. I vurderingen av mulige effektivitetstiltak, må man se hen til at kravene i direktivet om alternativ tvisteløsning i forbrukersaker (2013/11/EU) må oppfylles når det gjelder meklingen som Forbrukertilsynet skal foreta. Forbrukerklageutvalget trenger derimot ikke å oppfylle kravene i direktivet, jf. punkt 2.2.

Sammenslåingen av meklingen og saksforberedelsen til Forbrukerklageutvalget i ett organ gir potensiale for å oppnå en mer effektiv saksgang. Dette ble fremhevet av et samlet utvalg bestående både av nærings- og forbrukerrepresentanter i NOU 2010: 11 *Nemndsbehandling av forbrukertvister*, og var en av hovedgrunnene til at regjeringen besluttet å samle klagebehandlingen i Forbrukertilsynet, jf. Meld. St. 25 (2018–2019) *Framtidas forbrukar – grøn, smart og digital* punkt 4.6.2.

Forbrukerrådet og Forbrukerklageutvalgets sekretariat foretar mange av de samme undersøkelser og vurderingene, jf. punkt. 4.1.1.1 og 4.1.1.2. Ved å slå sammen klagebehandlingen blir

det enklere å avdekke unødvendig dobbeltarbeid som utføres av saksbehandler som mekler og saksbehandler som forbereder sak til Forbrukerklageutvalget. Sammenslåingen kan også medføre en smidigere informasjonsflyt mellom saksbehandlerne i hele saksgangen fra mekling til vedtak.

Samtidig som det er viktig med en rask og effektiv klagebehandling, må saksgangen også ivareta andre sentrale hensyn. Særlig sentrale hensyn er god faglig kvalitet på vurderingene, anbefalingene og vedtakene, og at både forbrukere og næringsdrivende har tillit til klagebehandlingen. Etter departementets vurdering er Forbrukertilsynet nærmest til å vurdere mulighetene sammenslåingen gir, hvilke løsninger som kan fungere best for en smidig og rask saksgang som samtidig sikrer god faglig kvalitet i arbeidet og at allmennheten har tillit til klagebehandlingen.

Departementet foreslår derfor ikke større endringer i klagebehandlingsreglene i godkjenningsloven og forbrukerklageoven. Departementet foreslår at gjeldende bestemmelser i godkjenningsloven som gjelder Forbrukerrådets mekling og øvrige krav til klagebehandlingen inntas i ny lov. Disse bestemmelsene gjennomfører i stor grad bestemmelser i direktivet om alternativ tvisteløsning i forbrukersaker (2013/11/EU). Departementet foreslår videre at de fleste reglene i forbrukerklageoven også inntas i ny lov. Forbrukerklageoven regulerer i dag Forbrukerklageutvalgets behandling av forbrukerklager, inkludert saksforberedelsen til utvalget som i dag utføres av Sekretariatet for Markedsrådet og Forbrukerklageutvalget.

Departementet ser ikke behov for ytterligere bestemmelser knyttet til klagebehandlingen som følge av omorganiseringen av forbrukerapparatet. Departementets foreslår derimot å fjerne enkelte krav til saksforberedelsen til Forbrukerklageutvalget. Dette behandles i det følgende, jf. punkt 4.2 til 4.6.

## 4.2 Klagebehandlingsfristen

### 4.2.1 Gjeldende rett

Forbrukerrådet og Forbrukerklageutvalget skal som hovedregel behandle en sak ferdig innen 90 dager, jf. henholdsvis lov om godkjenning av klageorganer for forbrukersaker (godkjenningsloven) § 16 første ledd og forbrukerklageoven § 6 femte ledd. For Forbrukerrådet regnes fristen fra rådet har mottatt alle nødvendige og relevante saksdokumenter fra begge parter. For Forbrukerklageutvalget regnes 90-dagersfristen fra fristen

for sluttbemerkingen. For begge klageorganene kan fristen forlenges i særlig komplekse saker, jf. godkjenningsloven § 16 og forbrukerklageoven § 6.

Klagebehandlingsfristen på 90 dager gjennomfører krav fra direktivet om alternativ tvisteløsning i forbrukersaker (2013/11/EU).

### 4.2.2 Forslag i høringsnotatet

Departementet stilte i høringsnotatet spørsmål om dagens klagebehandlingsfrister bør opprettholdes når det legges opp til en mer sammenhengende prosess ved at mekling og forberedelse av saker for Forbrukerklageutvalget samles i Forbrukertilsynet. Departementet presenterte i høringsnotatet tre ulike alternativer til hvordan klagebehandlingsfristene kan reguleres:

1. Dagens løsning med to 90-dagersfrister. Det vil si én frist for meklingen i Forbrukertilsynet som løper fra Forbrukertilsynet har mottatt nødvendige og relevante dokumenter, til tilsynet har avsluttet meklingen med et brev til partene. Deretter én ny frist for klagebehandlingen i Forbrukerklageutvalget som løper fra Forbrukertilsynet har mottatt relevante saksdokumenter, til saken er avsluttet av Forbrukerklageutvalget.
2. Én 90-dagersfrist for hele klagebehandlingsprosessen som løper fra Forbrukertilsynet har mottatt nødvendige og relevante dokumenter for meklingen, til saken er avsluttet i Forbrukerklageutvalget.
3. Én 90-dagersfrist for meklingen i Forbrukertilsynet, og ingen lovbestemt frist for behandlingen i Forbrukerklageutvalget.

Departementet foreslo i høringsnotatet løsning nr. 3 med én 90-dagersfrist for mekling i Forbrukertilsynet, og ingen lovbestemt frist for behandlingen i Forbrukerklageutvalget. Departementet viste til at to klagefrister viderefører et uhensiktsmessig skille mellom meklingen i Forbrukertilsynet og klagebehandlingen i Forbrukerklageutvalget, mens én 90-dagersfrist ikke gir klageorganene tilstrekkelig tid til klagebehandlingen. Departementet viste også til at det er tilstrekkelig at Forbrukertilsynet pålegges en 90-dagersfrist for å oppfylle direktivet om alternativ tvisteløsning i forbrukersaker (2013/11/EU).

### 4.2.3 Høringsinstansenes syn

*Forbrukerrådet, Forbrukerklageutvalget og Husleietvistutvalget* støtter forslaget om å fjerne 90-

dagersfristen for Forbrukerklageutvalget. Forbrukerklageutvalget viser til at det er gjennomført et omfattende arbeid for å få behandlingstiden i Forbrukerklageutvalget innenfor lovens frist på 90 dager. Det samme kan oppnås med en frist fastsatt i tildelingsbrev fra departementet, dersom oppfølgingen av denne tas like alvorlig både hos bevilgende myndigheter og i det nye Forbrukertilsynet. Forbrukerrådet uttaler at det er viktig at saksbehandlingen gjennomføres innen så kort tid at tilbudet oppleves relevant for brukerne. Forbrukerrådet støtter derfor en saksbehandlingsfrist fra saken sendes inn til vedtak er fattet. Det kan for eksempel gis føringer for gjennomsnittlig saksbehandlingstid i tildelingsbrev, eller at en maksimal saksbehandlingstid kan forskriftsfestes. Etter Husleietvistutvalgets vurdering gir det å fastsette krav til saksbehandlingstid i styringsdialogen mulighet til å tilpasse fristen, dersom situasjonen endrer seg. Ifølge Forbrukerklageutvalget fremstår to 90-dagersfrister som kunstig for partene, særlig fordi en del av arbeidet som utføres, for eksempel forkynning og utveksling av informasjon mellom partene, ikke er omfattet av fristene. Ifølge Forbrukerklageutvalget er det den totale tiden frem til saken er avsluttet som er relevant for partene.

*Forbrukertilsynet* mener imidlertid at dagens to 90-dagersfrister, altså én for mekling og én for behandling av saker for Forbrukerklageutvalget, bør beholdes. Forbrukertilsynet uttaler at det kan synes som et paradoks å fjerne den lovfestede fristen på 90 dager for behandling av saker for Forbrukerklageutvalget, når departementet samtidig er opptatt av at behandlingen av klagesakene skal gå raskere enn i dag. At man har en lovfestet lengste frist på 90 dager for mekling og 90 dager for behandling av saker for Forbrukerklageutvalget, gir etter Forbrukertilsynets syn en god sikkerhet for at behandlingen av saker går raskt og effektivt. Forbrukertilsynet kan ikke se at det er noe problem å overholde en frist på 90 dager for henholdsvis mekling og behandling av saker for Forbrukerklageutvalget, så lenge det bevilges nok ressurser til arbeidet med klagebehandling.

Forbrukerklageutvalget påpeker at en felles 90-dagersfrist for både mekling og utvalgsbehandling fremstår som vanskelig og svært ressurskrevende å innfri for det nye tilsynet. Det må tas hensyn til at kontradiksjon skal ivaretas ved at begge parter skriftlig skal ha anledning til å imøtegå hverandres innlegg. I tillegg skal klagen forkynnes for den innklagede part. Dette kan ta alt fra noen få dager til flere måneder. Dersom det da skal legges inn en pause i fristen blir også dette

kunstig, ifølge Forbrukerklageutvalget. En svært kort frist vil også innebære at tilsynet hele tiden må ha tilstrekkelig antall medarbeidere til å ta fatt på sakene med en gang de kommer inn, også med varierende saksinnang. Dette vil være positivt, men krever, ifølge Forbrukerklageutvalget, at det ikke på noe tidspunkt er kø i noe ledd. Også Forbrukerrådet mener det ikke er hensiktsmessig å ha én lovbestemt frist for både meklingen og behandlingen i Forbrukerklageutvalget, ettersom det i saksprosessen vil være forhold saksbehandlere ikke kan påvirke.

*Kongelige Norsk-automobilklub* (KNA) mener at 90-dagersfristen bør gjelde hele prosessen fra klagebehandlingen starter i tilsynet til utvalget har truffet vedtak. KNA viser til at én 90-dagersfrist for den totale saksbehandlingstiden ikke burde være noe stort problem etter omorganiseringen. En løsning med at 90-dagersfristen bare gjelder meklingen virker etter KNAs syn som noe underlig i forhold til EU-direktivet og andre nemnders fristregler.

*Norges Automobil-Forbund* (NAF) uttaler seg om 90-dagersfristens starttidspunkt. Ifølge NAF bør 90-dagersfristen som hovedregel gjelde fra klagen kommer inn og til meklingen er avsluttet. At fristen begynner å løpe når man har mottatt nødvendige og relevante dokumenter fra begge parter, åpner etter NAF sin oppfatning for en uavklart tidsbruk.

#### 4.2.4 Departementets vurderinger

Etter departementets vurdering vil det ikke være hensiktsmessig med én 90-dagersfrist for hele klagebehandlingsprosessen fra mekling til avgjørelse i Forbrukerklageutvalget. Som både Forbrukerrådet og Forbrukerklageutvalget påpeker i sine høringsuttalelser vil en slik lovbestemt klagebehandlingsfrist være vanskelig å overholde. Etter departementets vurdering vil det at meklingen og forberedelse av saker til Forbrukerklageutvalget samles i Forbrukertilsynet skape muligheter for effektivisering. Imidlertid vil en halvering av saksbehandlingstiden ikke være realistisk uten at kvaliteten i arbeidet reduseres. Etter departementets syn må en effektiv klagebehandlingsprosess ikke gå på bekostning av kvaliteten i meklingen og partenes tillit til klagebehandlingen. Økt tidspress kan føre til at meklingen blir mindre grundig enn i dag, og at antall saker som blir løst i minnelighet går ned. Dette kan resultere i flere saker for Forbrukerklageutvalget og domstolene, noe som er kostnadskrevenende både for partene og det offentlige. Det vil da også ta lengre

tid å få en endelig avgjørelse i saken. Økt tidspress kan også få betydning for Forbrukertilsynets forberedelse av vedtak for Forbrukerklageutvalget, og dermed på kvaliteten på vedtakene i Forbrukerklageutvalget.

Å ha to 90-dagersfrister som i dag, gjør at Forbrukertilsynet vil ha tilstrekkelig tid til å hjelpe partene til å komme frem til minnelige løsninger gjennom mekling. Det vil også gi tilsynet tilstrekkelig tid til å forberede sakene grundig og på en god måte før de behandles av Forbrukerklageutvalget. Som Forbrukertilsynet påpeker i sin høringsuttalelse vil en lovfestet 90-dagers klagebehandlingsfrist i Forbrukerklageutvalget kunne være en god sikkerhet for at klagebehandlingen går raskt og effektivt.

På den annen side vil en lovfestet 90-dagersfrist for hver klagebehandlingsprosess kunne motvirke fornuftige effektiviseringsgrep som kan redusere den totale klagebehandlingstiden ytterligere. Selv om dagens krav om 90 dagers klagebehandlingstid i Forbrukertilsynet og Forbrukerklageutvalget oppfylles, kan klagebehandlingstiden i realiteten være mye lenger enn 90 dager. Dette fordi direktivet krever at klagebehandlingsfristen ikke starter når klageorganet har mottatt en klage, men når klageorganet har mottatt nødvendige og relevante saksdokumenter og klagebehandlingen kan begynne. I 2018 var for eksempel gjennomsnittlig behandlingstid fra klage kom inn til saken ble avsluttet i Forbrukerrådet på 112 dager, og 138 dager i Forbrukerklageutvalget, dvs. en total klagebehandlingstid på 250 dager. Dette var likevel innenfor dagens 90-dagersfrist. Til sammenligning slo et enstemmig utvalg i 2010 fast at en total klagebehandlingstid i Forbrukerrådet og Forbrukerklageutvalget på ca. åtte måneder, dvs. 240 dager, var for lang, se NOU 2010: 11 *Nemndsbehandling av forbrukertvister* punkt 8.4. Utvalget viste blant annet til at klagebehandlingstiden i forliksrådene var vesentlig kortere, ca. tre måneder. Etter departementets vurdering bør det over tid være en målsetning at den totale klagebehandlingstiden fra mekling til vedtak reduseres, særlig sett i lys av at meklingen og forberedelsen av saker for Forbrukerklageutvalget nå blir lagt til samme organ. Denne målsetningen vil etter departementets vurdering være enklere å oppnå med en mer fleksibel styring av klagebehandlingsfristen.

Ettersom Forbrukertilsynets meklingstilbud blir en del av EUs klagebehandlingsordning, må tilsynet oppfylle kravet om 90 dagers klagebehandlingstid som følger av direktivet om alternativ tvisteløsning i forbrukersaker (2013/11/EU). Departementet vurderer det imidlertid som mest

hensiktsmessig at klagebehandlingsfristen for Forbrukerklageutvalget, som ikke lenger er en del av EUs klagebehandlingsordning, og fristen for hele klagebehandlingsprosessen fra mekling til vedtak, reguleres gjennom styringsdialog og tildelingsbrev. En slik løsning vil gi større rom for fleksibilitet enn en lovbestemt klagebehandlingsfrist. Hvilke klagebehandlingsfrister som bør oppstilles vil blant annet avhenge av antall klagesaker og ressurs situasjonen i Forbrukertilsynet, og må vurderes årlig. Departementet vil også i styringsdialog og tildelingsbrev kunne se nærmere på starttidspunktet for klagebehandlingsfristen i Forbrukerklageutvalget. Ettersom departementet kan benytte styringsdialog og tildelingsbrev til å oppstille konkrete krav til klagebehandlingstiden, frykter ikke departementet at klagebehandlingstiden vil øke ved å fjerne den lovbestemte klagebehandlingstiden for Forbrukerklageutvalget.

Departementet opprettholder på bakgrunn av ovennevnte forslaget fra høringsnotatet om at 90-dagersfristen kun skal gjelde for meklingen i Forbrukertilsynet, og ikke for behandlingen i Forbrukerklageutvalget.

Denne løsningen er også valgt i Danmark, som har et lignende klagesystem som Norge. Der gjelder 90-dagersfristen kun for meklingen, og ikke behandlingen i Forbrukerklagenævnet, jf. lov om alternativ tvisteløsning i forbindelse med forbrukerklager § 18. Forbrukerklagenævnet er derfor ikke meldt inn til EU-kommisjonen som et organ som oppfyller direktivets krav. Det er heller ikke nødvendig at Forbrukerklageutvalget oppfyller kravene i direktivet, jf. punkt 2.2. Det er Forbrukertilsynets mekling som skal utgjøre en del av det nasjonale heldekkende klagebehandlingstilbudet som skal følge kravene i direktivet om alternativ tvisteløsning i forbrukersaker (2013/11/EU), herunder klagebehandlingsfristen på 90 dager.

Se forslag til lov om behandling av forbrukerklager i Forbrukertilsynet og Forbrukerklageutvalget § 12 første ledd.

## **4.3 Frist for å klage til Forbrukerklageutvalget**

---

### **4.3.1 Gjeldende rett**

Dersom det ikke oppnås minnelig ordning etter mekling i Forbrukerrådet, kan hver av partene bringe saken inn for Forbrukerklageutvalget. Klagen må sendes innen én måned etter at partene fikk beskjed om at Forbrukerrådets behandling var avsluttet, jf. forbrukerklageoven § 4 annet ledd første punktum. Fristen kan likevel ikke

være kortere enn ett år fra parten klaget til motparten, jf. annet punktum. Kravet om at fristen ikke kan være kortere enn ett år etter den opprinnelige klagen til motparten, ble innført i 2017 for at Forbrukerklageutvalget skulle følge bestemmelsene i direktivet om alternativ tvisteløsning i forbrukersaker artikkel 5 nr. 4 bokstav e.

#### 4.3.2 Forslag i høringsnotatet

Departementet foreslo å ikke videreføre fristen på ett år fra parten klaget til motparten. Departementet begrunnet forslaget med hensynet til rask og effektiv klagebehandling som er en overordnet målsetning for det utenrettslige klagebehandlingssystemet på forbrukerområdet. Departementet vurderte at fristen på én måned for å bringe saken inn for Forbrukerklageutvalget er tilstrekkelig tid for partene til å områ seg.

#### 4.3.3 Høringsinstansenes syn

*Forbrukerklageutvalget, Forbrukerrådet, Husleietvistutvalget og Norpark* støtter departementets forslag om å ikke videreføre ettårskravet. Ifølge Forbrukerklageutvalget, Forbrukerrådet og Husleietvistutvalget vil én måned fra partene fikk beskjed om at meklingen er avsluttet være tilstrekkelig tid for partene til å fremsette en klage. Forbrukerrådets erfaring er at ettårsfristen har gitt bevismessige utfordringer, da den skal regnes fra forbrukeren klaget første gang. Ifølge Forbrukerrådet kan det være vanskelig for partene å forholde seg til en frist som det oppleves som uklart når begynner å løpe. Ifølge Norpark vil forslaget gi partene i tvisten mer forutsigbarhet, og minske faren for at dokumentasjon i saken går tapt.

#### 4.3.4 Departementets vurderinger

Klagefristen på fire uker har eksistert siden Forbrukertvistutvalget ble opprettet i 1978. Begrunnelsen for kravets lengde var ønsket om en rask og effektiv saksbehandling, jf. NOU 1974: 13 *Behandlingen av forbrukerkjøpstvister* side 15. En rask og effektiv behandling av forbrukerklager bør fortsatt være en overordnet målsetting for det utenrettslige klagebehandlingssystemet på forbrukerområdet. Hensynet til hurtighet tilsier at direktivkravet om at fristen for å klage til Forbrukerklageutvalget ikke kan være kortere enn ett år fra forbrukeren reklamerte, ikke videreføres. Ettårsfristen trenger ikke videreføres for at det norske klagesystemet skal være i overensstemmelse med direktivets krav om et heldekkende klagebehandlingstilbud, jf. punkt

2.2. Etter departementets vurdering gir fristen på én måned for å bringe saken inn til Forbrukerklageutvalget partene tilstrekkelig tid til å områ seg. Høringsinstansene som har uttalt seg om temaet er enige i denne vurderingen. Departementet opprettholder derfor forslaget fra høringsnotatet om å ikke videreføre ettårsfristen.

Se forslag til lov om behandling av forbrukerklager i Forbrukertilsynet og Forbrukerklageutvalget § 13 første ledd annet punktum.

## 4.4 Forbrukerklageutvalgets forkynning av klage og vedtak

### 4.4.1 Gjeldende rett

Forbrukerklageutvalget forkynner klagen for motparten og vedtaket for begge parter, jf. forbrukerklage\_loven § 4 fjerde ledd og § 7 tredje ledd. Med forkynning menes altså enten en melding om en rettslig handling (klagen), eller en melding om en beslutning som avgjør sakens realitet og som kan overprøves av tingretten (vedtaket). Formålet er å sørge for at mottakerne raskt og sikkert blir informert, samt sikre bevis for at informasjonen har kommet frem og til hvilket tidspunkt. Forkynning skjer etter reglene i domstoloven kapittel 9, jf. forbrukerklage\_loven § 4 tredje ledd. Dette innebærer at dokumentet forkynnes ved å sende dokumentet direkte til den som skal motta forkynningen. Oversendelsen kan skje rekommandert eller ved vanlig brev med mottakskvittering, eventuelt elektronisk gjennom en betryggende teknisk løsning, jf. domstoloven § 163 a første ledd. Digipost og Altinn er eksempler på trygge tekniske løsninger, jf. Prop. 62 L (2017–2018) punkt 3.3.5. Forbrukerklageutvalget har i dag ikke tatt i bruk slike elektroniske løsninger for forkynning, da dette krever betydelig investering og tilpasninger i saksbehandlingssystemet. Forbrukerklageutvalget benytter derfor vanlig brev med mottakskvittering som skal returneres. Dersom ikke mottakskvitteringen returneres, skjer forkynning via stevnevitne. Er det skjedd en feil ved forkynningen, er den likevel lovlig dersom det kan bevises at dokumentet er kommet til rette vedkommende, jf. domstoloven § 183. Det er sekretariatet for Forbrukerklageutvalget som forkynner dokumenter for Forbrukerklageutvalget.

### 4.4.2 Forslag i høringsnotatet

Departementet foreslo i høringsnotatet å endre forkynningsreglene for Forbrukerklageutvalget,

slik at klage og vedtak anses forkynt, selv om mottakskvittering ikke blir returnert. Forutsetningen er at det sannsynliggjøres at adressaten har mottatt dokumentet, og det ikke er grunn til å tvile på at vedkommende er rett person. At rett adressat har mottatt dokumentet kan sannsynliggjøres ved bekreftelse på telefon, e-post eller lignende. Departementet viste til at en slik regel gjelder for Husleietvistutvalget i dag, jf. forskrift om Husleietvistutvalget § 5, og at utvalget har god erfaring med denne regelen.

#### 4.4.3 Høringsinstansenes syn

Høringsinstansene som har uttalt seg, støtter forslaget i høringsnotatet om at klage og vedtak kan anses forkynt selv om mottakskvittering ikke blir returnert, dersom det sannsynliggjøres at rett person har mottatt dokumentet. *Husleietvistutvalget* viser i sin høringsuttalelse til at utvalget har gode erfaringer med at forkynningspraksisen gir god balanse mellom effektivitet i saksbehandlingen og sikkerhet for at viktige dokumenter faktisk kommer frem. Ifølge *Husleietvistutvalget* sparer ordningen namsmannen for unødig bruk av ressurser, blant annet til mislykkede forsøk på personlig forkynning, jf. domstolloven § 168. Videre kan ordningen spare organet for ressursbruk på krevene utenlandsforkynninger. *Husleietvistutvalget* viser også til at ordningen bidrar til at det blir litt vanskeligere å unndra seg forkynning, og at det kan treffes avgjørelse i noen flere saker.

*Forbrukerklageutvalget* beskriver hvordan saker for *Forbrukerklageutvalget* i dag må forkynnes etter reglene i domstolloven og postforkynningsforskriften. Begjæring fra klageren skal forkynnes for innklagede part, mens vedtaket skal forkynnes for begge parter. Det skal altså gjennomføres tre forkynninger per sak. Ved postforkynning sendes brev med mottakskvittering og vedlagt frankert svarkonvolutt. I rundt en tredjedel av forkynningene må det purres for å få kvitteringsslippen i retur. Utvalget viser til at med den foreslåtte lov-hjemmelen vil det være tilstrekkelig med svar på e-post eller telefon istedenfor retur av svarslipp. Utvalget mener dette vil være en forenkling.

*Forbrukerklageutvalget*, *Forbrukerrådet* og *Norpark* støtter en forenkling av forkynningsreglene, men mener departementet bør gå enda lenger, blant annet ved å åpne for forkynning på e-post uten mottakskvittering. Ifølge *Norpark* vil en løsning med forkynning per e-post være en god løsning, særlig i saker som gjelder mindre tvistebeløp. *Norpark* og *Forbrukerrådet* viser også til forkynningsreglene som gjelder for forlikrådene,

med forkynning per vanlig brev uten mottakskvittering. *Norpark* nevner at man eventuelt kan sette en beløpsgrense, slik at saker om større beløp må forkynnes med rekommandert brev.

*Forbrukerklageutvalget* foreslår at det åpnes for at forkynning kan skje på e-post overfor parter man tidligere har hatt kontakt med på e-post. *Forbrukerklageutvalget* viser til at det ofte har vært kontakt mellom partene på e-post i forbindelse med meklingen i forkant av at saken bringes inn til *Forbrukerklageutvalget*. Da må det kunne legges til grunn at den e-postadressen partene selv har benyttet er korrekt, og at det er akseptabelt for partene at e-post benyttes i kommunikasjonen. *Forbrukerklageutvalget*s erfaring er at partene ofte forventer at forkynning skjer på e-post i disse tilfellene. Forkynning per e-post vil også i tilstrekkelig grad ivareta hensynene bak forkynningsreglene, nemlig at informasjonen skal komme frem til rette vedkommende, og at det skal sikres bevis for at dette har skjedd. I saker hvor det ikke tidligere har vært kontakt med partene på e-post bør forkynning fortsatt skje ved bruk av ordinær post, mener *Forbrukerklageutvalget*.

#### 4.4.4 Departementets vurderinger

Forkynning er i dag tid- og ressurskrevende og bidrar til at saksbehandlingstiden i *Forbrukerklageutvalget* blir lengre enn nødvendig. For at et dokument skal anses forkynt, må mottakskvitteringen returneres. Sekretariatet for *Forbrukerklageutvalget* bruker i dag mye tid på å purre på manglende mottakskvitteringer. Dersom mottakskvitteringen likevel ikke returneres, må dokumentene sendes til namsmannen som foretar forkynning ved stevnevitne. Dette tar erfaringsmessig fra to uker og til flere måneder, og medfører betydelig forlenget saksbehandlingstid i mange saker. Det er likevel viktig å sikre at en part blir klar over at vedkommende er klaget inn for *Forbrukerklageutvalget*, og får anledning til å gi sin versjon av saken. Det er også viktig å sikre at partene får informasjon om at et vedtak er truffet, slik at det kan tas stilling til om vedtaket bør bringes inn for tingretten innen fristen. Fristen for å sende stevning er én måned etter at vedtaket er forkynt for partene. En avgjørelse i *Forbrukerklageutvalget* blir bindende for partene dersom det ikke tas ut stevning innen fristen.

Etter departementets syn må *Forbrukerklageutvalget*s forkynning foregå på en mer ressurseffektiv måte enn i dag, slik at tid som brukes til forkynning kan frigjøres til forbedrende saksbehandling. Samtidig må det sikres



at informasjonen om klage eller vedtak når frem til rett adressat. Departementet foreslår å videreføre ordningen med forkynning med vanlig brev med mottakskvittering som skal returneres, ved rekommandert brev eller elektronisk gjennom en betryggende teknisk løsning, slik domstol-loven § 163 å åpner for i dag. Dokumentet skal likevel, til forskjell fra i dag, anses som forkynt dersom det sannsynliggjøres at adressaten har mottatt dokumentet, for eksempel ved bekref-telse på telefon, e-post eller lignende, og det ikke er grunn til å tvile på at vedkommende er rett person. Husleietvistutvalget, som praktiserer denne regelen i dag, har gode erfaringer med en slik løsning. Uteblir kvittering eller annen bekreftelse, purrer Husleietvistutvalget per tele-fon eller e-post. Eventuell bekreftelse gitt for eksempel på telefon, registreres på saken og føres dessuten ned i en egen forkynningsproto-koll. Protokollen inneholder partens fulle navn og telefonnummer, dato og tidspunkt for samtale, samt annen informasjon som understøtter at vedkommende er rett person. Denne praksisen fører til redusert saksbehandlingstid i Husleietvist-utvalget og redusert ressursbruk både for Hus-leietvistutvalget og stevnevitnet.

Flere høringsinstanser ønsker at departemen-tet går lenger i å forenkle forkynningsreglene enn hva som ble foreslått i høringsnotatet. I Prop. 145 L (2015–2016) *Lov om Forbrukerklageutvalget (for-bruakerklage-loven)* punkt 4.12 ble det diskutert mulige forenklinger, blant annet om dokumentene skulle forkynnes per vanlig brev uten mottakskvit-tering, slik som i forliksrådene, eller via e-post med mottakskvittering. Begge disse alternativene ble forkastet blant annet på grunn av risikoen for at dokumentene ikke når adressaten. Departementet er enig med høringsinstansene i at man i større grad burde ta i bruk digitale løsninger for å få en raskere og smidigere forkynningsprosess. Depar-temmentet mener imidlertid at digital forkynning bør skje gjennom en betryggende elektronisk løsning, som for eksempel Digipost eller Altinn, og ikke på ordinær e-post. Slike elektroniske løsninger sikrer at dokumentet som skal forkynnes kommer frem til rette vedkommende, og legger til rette for at avsen-der får en bekreftelse på at mottaker faktisk har åpnet dokumentet. Dette gir sikre bevis for at doku-mentet er kommet til rette vedkommende og hvil-ket tidspunkt det er mottatt. Departementet vil der-for ikke foreslå at forkynning per e-post innføres, selv ikke i tilfeller der det har vært e-postkontakt mellom partene tidligere i prosessen. Etter depar-temmentets syn er forkynning gjennom elektronisk betryggende teknisk løsning en fremtidsrettet og

god måte å forkynne dokumenter på. Men også denne forkynningsmetoden må suppleres av annen forkynningsmetode, dersom det elektroniske doku-mentet ikke blir åpnet. For øvrig vises det til vurde-ringer i Prop. 62 L (2017–2018) *Endringer i domstol-loven mv. (elektronisk kommunikasjon mv.)* punkt 3.3.5 hvor elektronisk forkynning av dokumenter drøftes.

Se forslag til lov om behandling av forbruker-klager i Forbrukertilsynet og Forbrukerklage-utvalget § 15 annet ledd og § 17 annet ledd.

## 4.5 Forbrukerklageutvalgets sluttbemerkningsfrist og opplysninger til partene

---

### 4.5.1 Gjeldende rett og praksis

Samtidig med at klagen til Forbrukerklage-utvalget skal forkynnes, skal motparten gis adgang til å uttale seg innen en rimelig frist, jf. for-bruakerklage-loven § 4 fjerde ledd. Partene kan så utveksle ytterligere informasjon. Forbrukerklage-utvalget skal gi begge partene en frist for å komme med sluttbemerkninger, jf. forbruker-klage-loven § 6 annet ledd første punktum. Denne fristen er utgangspunktet for beregningen av saksbehandlingsfristen på 90 dager, jf. forbruker-klage-loven § 6 femte ledd. Forbrukerklage-utvalget skal i tillegg til sluttbemerkningsfristen gi partene beskjed når alle relevante opplysninger anses mottatt, og saken tas opp til avgjørelse, jf. forbrukerklage-loven § 6 annet ledd annet punk-tum. Dette kravet ble innført i 2017 for å oppfylle kravene i direktivet om alternativ tvisteløsning i forbrukersaker (2013/11/EU) artikkel 8 bok-stavene d og e. Det er sekretariatet for Forbruker-klageutvalget som forbereder saker for For-bruakerklageutvalget.

### 4.5.2 Forslag i høringsnotatet

Departementet foreslo å ikke videreføre kravene om sluttbemerkningsfrist og at partene deretter skal varsles om at alle relevante opplysninger anses mottatt og at saken tas opp til avgjørelse. Depar-temmentet mente at kravene er unødvendige og at de fører til en lengre og mer ressurskrevende prosess enn nødvendig. Departementet påpekte at kravene erfaringsmessig fører til unødvendige henvendel-ser fra partene som sjeldent bidrar til at saken blir bedre opplyst. Departementet bemerket at reglene om at det skal settes rimelige frister for uttalelser fra partene sikrer kontradiksjon og en hensikts-messig fremdrift i saken.

### 4.5.3 Høringsinstansenes syn

*Forbrukerklageutvalget og Forbrukerrådet* støtter departementets forslag i høringsnotatet om å ikke videreføre sluttbemerkningsfristen. Ifølge Forbrukerrådet er reglene om at det skal settes rimelige frister for uttalelser fra partene, tilstrekkelig for å sikre kontradiksjon. Ifølge Forbrukerklageutvalget skaper sluttbemerkningsfristen merarbeid, både for partene og sekretariatet. Dette skyldes at dialogen ofte starter opp igjen, uten at det tilfører saken noe nytt. Sekretariatet har derfor endret praksis, slik at partene innledningsvis får en siste frist til å uttale seg og fremlegge dokumentasjon. Fristen forskyves deretter ved behov for kontradiksjon.

Når det gjelder opplysninger til partene om at alle relevante opplysninger anses mottatt og at saken tas opp til avgjørelse, uttaler Forbrukerklageutvalget følgende:

«Forbrukerklageutvalget opplyser i brev til partene om at de bør sørge for å opplyse saken best mulig innen den fastsatte fristen. Det oppfordres også til å legge frem sakkyndig uttalelse. Vi gir imidlertid ikke direkte beskjed til partene om at alle relevante opplysninger anses mottatt i deres sak. Dette vil kunne oppfattes som at sekretariatet eller utvalget mener at partene har dokumentert sitt krav. I svært mange saker er det nettopp hvorvidt kravet er dokumentert som er det avgjørende spørsmålet som utvalget skal ta stilling til. Sekretariatet eller utvalget kan ikke si noe om hvorvidt kravet er tilstrekkelig dokumentert før endelig avgjørelse i saken. Bestemmelsen bør derfor fjernes.»

### 4.5.4 Departementets vurderinger

Departementet opprettholder forslaget fra høringsnotatet om ikke å videreføre kravene om sluttbemerkningsfrist og at partene skal varsles om at alle relevante opplysninger anses mottatt og at saken tas opp til avgjørelse. Som Forbrukerklageutvalget har redegjort for i sin høringsuttalelse, har sekretariatet for Forbrukerklageutvalget hatt utfordringer med å praktisere disse kravene. Bakgrunnen for dette er blant annet at oppfyllelse av kravene har resultert i at partene på nytt har sendt inn tidligere innsendt informasjon. Dette har forlenget saksbehandlingsprosessen, uten å tilføre saken noe nytt.

Ettersom Forbrukerklageutvalget ikke lenger er meldt inn som et klageorgan som over-

holder kravene i direktivet om alternativ tvisteløsning i forbrukersaker, er det heller ikke formelle grunner til å videreføre kravene, se punkt 2.2. Etter departementets vurdering medfører kravene en lengre og mer ressurskrevende saksprosess enn nødvendig. Kravet om sluttbemerkningsfrist danner i dag utgangspunktet for beregningen av Forbrukerklageutvalgets saksbehandlingsfrist på 90 dager, som også foreslås fjernet, se punkt 4.2.

Videre foreslås det at Forbrukertilsynet, i sin saksforberedelse til Forbrukerklageutvalget, skal sette rimelige frister for uttalelser fra partene. Forslaget er i overensstemmelse med dagens praksis og tidligere forbrukertvistlov § 9 første ledd annet punktum, som imidlertid lot det være opp til utvalget å sette slike frister, jf. «kan fastsette en frist». Ved å sette slike frister sikres partene mulighet til kontradiksjon og en hensiktsmessig fremdrift i saken.

Se forslag til lov om behandling av forbrukerklager i Forbrukertilsynet og Forbrukerklageutvalget § 15 tredje ledd tredje punktum.

## 4.6 Beregning av fristen for å bringe saken til tingretten mv.

### 4.6.1 Gjeldende rett mv.

Dersom en part er uenig i Forbrukerklageutvalgets vedtak og ønsker saken behandlet av domstolene, må vedtaket bringes inn for tingretten innen én måned etter at vedtaket er forkynt for partene, jf. forbrukerklageoven § 12 første ledd. Forbrukerklageoven regulerer ikke hvordan denne fristen skal beregnes. Forbrukerklageutvalget har siden 2011 lagt til grunn at søksmålsfristen skal beregnes etter reglene i domstoloven. Dette innebærer at fristen ikke løper i rettsferier, og dersom fristen ender på en lørdag, helgedag eller dag som etter lovgivningen er likestilt med helgedag, forlenges fristen til nærmeste virkedag, jf. domstoloven §§ 140 og 149. I 2013 ga imidlertid Borgarting lagmannsrett uttrykk for at denne rettsoppfatningen er tvilsom, jf. LB-2012-166183. Forbrukerklageutvalget endret derfor praksis i tråd med lagmannsrettens avgjørelse. Det vil si at søksmålsfristen i dag løper i rettsferiene, og at fristen kan løpe ut i helger og på en helligdag.

### 4.6.2 Forslag i høringsnotatet

Departementet foreslo at domstolovens regler om beregning av søksmålsfrist gis anvendelse når en sak bringes inn for tingretten, etter å ha blitt

avgjort av Forbrukerklageutvalget. Departementet foreslo at dette reguleres i ny forbrukerklagelov.

#### 4.6.3 Høringsinstansenes syn

*Forbrukerklageutvalget, Forbrukerrådet, Husleietvistutvalget og Norges Automobil-Forbund (NAF)* støtter departementets forslag om at domstollovens regler om fristberegning gis anvendelse på søksmålsfristen etter at en sak har blitt behandlet av Forbrukerklageutvalget.

Forbrukerklageutvalget uttaler at det kan skape betydelige utfordringer for partene når søksmålsfristen løper i ferier. Fristen for å ta saken videre kan utløpe før man blir kjent med vedtaket eller kort tid etterpå. Ved postforkynning fastsettes forkynningsdato i brevet, og dersom man blir kjent med brevet på et senere tidspunkt, må dette påberopes og dokumenteres for at forkynningsdatoen skal endres. I feriene er det også mer krevende å skaffe hjelp fra advokater eller andre for å vurdere om det skal tas ut stevning. Forbrukerklageutvalget bemerker også at det skaper forvirring at fristberegningen nå avviker fra øvrige frister i domstolene.

Husleietvistutvalget har tilsvarende synspunkt. Utvalget uttaler også at det bør tas hensyn til at forbrukerne ikke har fagkyndighet og dermed har økt behov for enkle og tilgjengelige regler. Etter utvalgets syn kan manglende regler om rettsferie medføre dårligere rettsikkerhet og unødig rettstap, gi dårlig prosessøkonomi og kunne medføre unødige begjæringer eller uoverveide eller dårlig forberedte søksmål.

#### 4.6.4 Departementets vurderinger

Departementet opprettholder forslaget fra høringsnotatet om at domstollovens regler gis anvendelse på beregningen av søksmålsfristen. Dette innebærer blant annet at domstollovens regler om at frister ikke løper i rettsferiene vil gjelde når et vedtak fra Forbrukerklageutvalget skal bringes inn for tingretten.

I henhold til domstolloven § 140 første ledd varer rettsferiene fra og med siste lørdag før påsøndag til og med annen påskedag, fra og med

1. juli til og med 15. august og fra og med 24. desember til og med 3. januar. Det fremgår videre at den del av en frist som er igjen ved begynnelsen av en rettsferie, begynner å løpe ved feriens slutt. Skulle en frist ha begynt å løpe i en rettsferie, løper den fra feriens slutt. Det fremgår også av domstolloven at dersom en frist utløper på lørdag, søndag, eller en annen helgedag forlenges den til den nærmest følgende virkedag, jf. domstolloven § 149.

Forbrukerklageutvalget la tidligere til grunn at reglene i domstolloven gjaldt ved beregningen av fristen for å bringe et vedtak inn for tingretten. Dette ble også lagt til grunn for forslaget til forbrukerklageloven, jf. Prop. 145 L (2015–2016) punkt 4.11. I proposisjonen ble det diskutert om søksmålsfristen burde være én eller to måneder. Domstolsadministrasjonen bemerket den gang i sin høringsuttalelse at det var viktig at søksmålsfristen var lang nok til at domstolene slipper søksmål som reises for sikkerhets skyld for å avbryte fristen, uten at vedkommende har hatt reell mulighet til å vurdere sin sak på en betryggende måte. Daværende Forbrukertvistutvalget mente imidlertid at hensynet til endelig avklaring og oppgjør tilsa at stevningsfristen ikke ble utvidet. Departementet landet på en frist på én måned. Som følge av en avgjørelse fra lagmannsretten i 2013 (LB-2012-166183) og senere tingrettspraksis har Forbrukerklageutvalget altså endret sin praksis, slik at domstollovens regler ikke lenger følges. Denne praksisendringen innebærer at søksmålsfristen på én måned i mange tilfeller blir svært kort. Etter departementets vurdering er dagens fristberegning, der fristen altså løper i rettsferiene, uheldig både for partene og rettsapparatet. At søksmålsfristen løper i feriene medfører at den lettere oversettes, og man risikerer at partene, særlig i tilknytning til ferier, tar ut stevning for å avbryte søksmålsfristen uten grundige vurderinger av sakens rettslige og faktiske sider. Domstolsprosesser er ressurskrevende for partene og det offentlige, og det er derfor uheldig dersom saksøker ikke gjør grundige overveielser før det tas rettslige skritt.

Se forslag til lov om behandling av forbrukerklager i Forbrukertilsynet og Forbrukerklageutvalget § 22 annet ledd.

## 5 Saker som Forbrukertilsynet og Forbrukerklageutvalget skal behandle

### 5.1 Gjeldende rett

---

#### 5.1.1 Forbrukerrådet

Hvilke klagesaker som Forbrukerrådet har kompetanse og plikt til å mekle i fremgår av lov om godkjenning av klageorganer for forbrukersaker (godkjenningsloven) og forskrifter til loven.

For det første skal Forbrukerrådet mekle i alle saker som kan bringes inn for Forbrukerklageutvalget, jf. § 23 første ledd bokstav a. Det vil si saker om kjøp av ting, også mellom to forbrukere, håndverkertjenester og saker som omfattes av angrerettloven, for eksempel netthandel, jf. forbrukerklageoven § 1.

For det andre skal Forbrukerrådet mekle i øvrige forbrukersaker som ikke faller inn under saksområdet til et annet innmeldt klageorgan, jf. § 23 første ledd bokstav b. En forbrukersak er definert som en sak om vare- og tjenestekontrakter mellom næringsdrivende og forbrukere, jf. godkjenningsloven § 2 bokstav e. Et innmeldt klageorgan er et klageorgan som oppfyller kravene i direktivet om alternativ tvisteløsning i forbrukersaker (2013/11/EU) og som er meldt inn til EU-kommisjonens liste over klageorganer som fyller disse kravene. Klageorganet kan enten være godkjent av departementet etter godkjenningsloven § 3 eller være opprettet i eller med hjemmel i særlov. For en nærmere omtale av direktivet og gjennomføringen i norsk rett, se punkt 2.2.

For det tredje skal Forbrukerrådet mekle i forbrukersaker som er omfattet av et annet klageorgans saksområde, men som klageorganet ikke behandler fordi den næringsdrivende ikke er tilsluttet klageorganet, jf. godkjenningsloven § 23 første ledd bokstav c.

Der saken kan bringes inn for både Forbrukerrådet etter godkjenningsloven § 23 første ledd bokstav a, og et annet innmeldt klageorgan, for eksempel en bransjenemnd, kan forbrukeren velge hvem som skal behandle saken. Et eksempel på dette er håndverkertjenestesaker. Dersom håndverkeren er tilknyttet en av seks bransjeorganisasjoner som har opprettet Håndverkerklage-

nemnda i samarbeid med Huseiernes landsforbund, kan forbrukeren velge om vedkommende vil klage saken inn for Forbrukerrådet eller Håndverkerklagenemnda.

Forbrukerrådet skal ikke mekle i saker om kjøp og salg av fast eiendom, helsetjenester som ytes av helsepersonell, offentlig tilbud om videregående eller høyere utdanning og ikke-økonomiske tjenester av allmenn interesse. Disse saksområdene er unntatt fra lovens virkeområde, jf. godkjenningsloven § 1 tredje ledd.

Forbrukerrådet avgjør med endelig virkning om en sak omfattes av Forbrukerrådets saksområde, jf. godkjenningsloven § 23 annet ledd.

Det kan fastsettes at Forbrukerrådet bare skal behandle tvister om krav som overstiger en viss sum, jf. godkjenningsloven § 6 annet ledd. Summen kan ikke settes så høyt at den i vesentlig grad svekker forbrukerens adgang til å få saker behandlet. Det kan også settes en øvre grense for tvistesummen. Lovens § 6 gjelder generelt for klageorganer som omfattes av loven, men når det gjelder Forbrukerrådet, er det departementet som i forskrift kan fastsette en øvre eller nedre verdigrænse, jf. godkjenningsloven § 23 tredje ledd.

Selv om en sak omfattes av Forbrukerrådets saksområde, kan Forbrukerrådet avvise en sak fra mekling, dersom et av avvsningsalternativene i godkjenningsloven § 14 foreligger. Avvsningsgrunnene skal sikre at klageorganet virker effektivt og er omtalt i Prop. 32 L (2015–2016) punkt 10.6. En sak kan blant annet avvises dersom forbrukeren ikke har forsøkt å løse saken direkte med den næringsdrivende, saken tidligere er behandlet av et annet klageorgan eller en domstol, eller kravets verdi ligger over eller under en fastsatt beløpsgrense.

Etter godkjenningsloven § 6 fjerde ledd skal klageorganet behandle saker mellom næringsdrivende etablert i Norge og forbruker bosatt i Norge eller i en annen EØS-stat. Forbrukerrådet tolker denne bestemmelsen antitetisk, og mekler derfor ikke i saker mellom næringsdrivende etablert i utlandet og en norsk forbruker. Dersom den næringsdrivende er etablert i et annet land i

EØS-området sendes saken via Forbruker Europa til det landet der den næringsdrivende er etablert.

### 5.1.2 Forbrukerklageutvalget

Forbrukerklageutvalget behandler klager om kjøp av ting og klager om håndverkertjenester, samt klager om avtaler etter angrerettloven, jf. forbrukerklageoven § 1 første ledd. Mens klager på håndverkertjenester og avtaler etter angrerettloven forutsetter at forbrukeren har handlet med en næringsdrivende, behandler Forbrukerklageutvalget også klagesaker mellom forbrukere som gjelder kjøp av ting. Utvalget kan også behandle prinsipielle saker som har vært meklet i Forbrukerrådet mellom en forbruker og en næringsdrivende, selv om saken i utgangspunktet er utenfor utvalgets saksområde. Forbrukerklageutvalget behandler ikke klager på kjøp av fast eiendom eller elektrisk energi. Utvalget behandler heller ikke krav som motparten har erkjent, eller klagesaker mellom næringsdrivende, jf. forbrukerklageoven § 1 fjerde ledd. I forskrift kan det fastsettes en nedre verdigrense for hvilke klagesaker som skal tas til behandling, og hvordan verdigrensen fastsettes, jf. femte ledd. Den nedre verdigrensen skal ikke hindre klagesaker som anses prinsipielle i å bli behandlet. Forskriftshjemmelen til å fastsette regler om verdigrenser er ikke benyttet.

Forbrukerklageoven har også bestemmelser om at en sak *kan* eller *skal* avvises fra behandling i Forbrukerklageutvalget, se § 5 første og annet ledd. Flere av avvisningsgrunnene er de samme som Forbrukerrådet *kan* benytte, og er aktuelle dersom Forbrukerrådet ikke har avvist saken. Forbrukerklageutvalget *kan* blant annet avvise saken dersom klagen åpenbart ikke kan gis medhold på bakgrunn av utvalgets tidligere praksis eller saken reiser bevissspørsmål som ikke egner seg for skriftlig behandling. Forbrukerklageutvalget *skal* blant annet avvise saken dersom den ikke har vært behandlet av Forbrukerrådet, eller klageren ikke har reelt behov for å få avgjort kravet i forhold til den andre parten.

Forbrukerklageoven har i dag ingen bestemmelse om behandling av klager mellom parter der en av dem er etablert eller bosatt i en annen EØS-stat. I og med at Forbrukerrådet ikke mekler i saker der den næringsdrivende er etablert i en annen EØS-stat, se punkt 5.1.1, og Forbrukerklageutvalget bare skal behandle saker som har vært meklet av Forbrukerrådet, blir disse sakene heller ikke behandlet i Forbrukerklageutvalget, jf. forbrukerklageoven § 5 annet ledd bokstav b.

## 5.2 Forslag i høringsnotatet

### 5.2.1 Saksområde og forskriftsregulering

Departementet foreslo i lovutkastet i høringsnotatet at loven skal gjelde Forbrukertilsynets og Forbrukerklageutvalgets behandling av klager på kjøp av varer og tjenester mellom forbrukere og næringsdrivende, med mindre annet er bestemt i eller i medhold av lov.

Departementet viste i høringsnotatet til at det de senere årene har skjedd en vesentlig utvidelse av klage tilbudet. Det er opprettet flere bransjenemnder, enkelte bransjenemnder har fått utvidet saksområde, og Forbrukerrådet behandler forbrukersaker som ikke behandles av bransjenemndene. Likevel er det viktige markeder der det ikke er et klagebehandlingstilbud, blant annet fast eiendom uten eierskifteforsikring og kjøp av tjenester mellom private.

Ettersom nærmest alle forbrukersaker omfattes av et utenrettslig klage tilbud, mente departementet at det ikke er et akutt behov for å endre virkeområdet for Forbrukertilsynet og Forbrukerklageutvalget. Departementet mente imidlertid at det bør være en fleksibilitet i reguleringen av hvilke saker som skal behandles og foreslo derfor at Forbrukertilsynets og Forbrukerklageutvalgets virkeområde reguleres i forskrift. Departementet foreslo en hjemmel til å fastsette i forskrift at loven også gjelder klager på kjøp av fast eiendom. Høringsnotatet videreførte adgangen til å forskriftsfeste krav til klagegjenstandens minimums- og maksimumsverdi. Det ble også foreslått lov hjemmel til å bestemme i forskrift at loven også gjelder klager på kjøp av varer og tjenester mellom to forbrukere. En bestemmelse om at Forbrukertilsynet avgjør med endelig virkning om en sak omfattes av tilsynets saksområde, ble foreslått inntatt i forskrift til ny lov.

Det ble også foreslått en tilsvarende forskriftshjemmel som i godkjenningsloven til å fastsette lovens anvendelse på Svalbard og Jan Mayen.

### 5.2.2 Klager over landegrensene

Departementet foreslo i lovutkastet i høringsnotatet at både Forbrukertilsynet og Forbrukerklageutvalget skal behandle klager mellom næringsdrivende etablert i Norge og forbrukere bosatt i Norge eller i en annen EØS-stat. Forslaget var en videreføring av gjeldende rett. Departementet påpekte imidlertid at gjeldende praksis med ikke å behandle klager på næringsdrivende etablert i utlandet, avviker fra det som var praksis etter for-

brukertvistloven av 1978. Etter denne tidligere loven behandlet Forbrukerrådet og det daværende Forbrukertvistutvalget klager som etter lovvalsreglene falt inn under angrerettloven og forbrukerkjøpsloven, selv om den næringsdrivende var etablert i utlandet. Departementet bad særskilt om høringsinstansenes syn på om dagens praksis og lovtekst bør endres på dette punktet.

### 5.3 Høringsinstansenes syn

#### 5.3.1 Saksområde og forskriftsregulering

*Forbrukerrådet, Forbrukertilsynet, Husleietvistutvalget (HTU), Norges Bilbransjeforbund og Næringslivets Hovedorganisasjon (NHO)* støtter forslaget om at det reguleres i forskrift hvilke sakstyper Forbrukertilsynet og Forbrukerklageutvalget kan behandle.

Forbrukerrådet uttaler at forskriftsfastsettelse av saksområdet vil sikre større fleksibilitet ved at endringer i saksområdet kan gjennomføres raskt, og i takt med samfunnsutviklingen. Forbrukertilsynet understreker viktigheten av en grundig utredning før man eventuelt utvider virkeområdet til å omfatte boligtvister, slik departementet har antydnet at kan være aktuelt i fremtiden.

*Forbrukerklageutvalget* bemerker at tilgangen til et godt utenrettslig klagebehandlingstilbud er en stor fordel for både forbrukere og næringsdrivende i de konkrete tvistesakene. Over tid bidrar et godt klagebehandlingstilbud også til en generell balanse i forholdet mellom forbruker og næringsdrivende. Forbrukerklageutvalget bemerker at dette er viktig for forbrukernes tillit til markedene, som igjen gir en samfunnsgevinst. I tillegg innebærer et godt utenrettslig tilbud en betydelig avlastning for domstolsapparatet, inkludert forliksrådene.

Forbrukerklageutvalget er positiv til utvidelse av utvalgets saksområde, men uttaler videre at en utvidelse av tilbudet om både mekling og behandling i Forbrukerklageutvalget krever økte ressurser. Dersom virkeområdet utvides uten økte ressurser vil dette gi økte restanser og lengre behandlingstid for alle saker. Dette vil igjen gjøre tilbudet mindre relevant for aktuelle brukere. Utvalget fraråder derfor å gjøre vesentlige utvidelser i virkeområdet uten at tilstrekkelige ressurser følger med.

*Hovedorganisasjonen Virke* (Virke) mener dagens saksavgrensning er fornuftig, og at det ikke bør gis videre klageadgang til Forbrukerklageutvalget. Virke skriver:

«Det har vært en betydelig økning av klagesaker innenfor dagens saksområder og vi har allerede utfordringer med effektiv håndtering av denne. Å øke klage tilbudet til andre saksområder vil kreve uforholdsmessig mange flere ressurser i forhold til at tjenestene ofte har lav verdi og er kompliserte å skulle behandle, eksempelvis reklamasjoner på tjenester som frisør og treningstimer.»

Verken Forbrukerklageutvalget eller Virke kommenterer forslaget om hjemmel til å regulere saksfeltet i forskrift.

#### 5.3.2 Avvisningsgrunner

*Forbrukerrådet* viser til at departementet har foreslått en bestemmelse i forskrift om at «Forbrukertilsynet avgjør med endelig virkning om en sak faller inn under tilsynets saksområde.» Etter Forbrukerrådets oppfatning bør en slik avgjørelse av saker som faller utenfor saksområdet formaliseres ved en avvisning av saken. Forbrukerrådet foreslår derfor at det inntas en avvisningshjemmel for saker som faller utenfor lovens virkeområde. Forbrukerrådet mener at en avvisningshjemmel vil medføre at det nye Forbrukertilsynet på en effektiv og ryddig måte kan gi brukerne tilbakemelding om hvilke saker som ikke kan behandles.

Forbrukerrådet bemerker også at verken Forbrukertilsynet eller Forbrukerklageutvalget bør behandle saker hvor partene ikke har et reelt behov for å få saken behandlet. Forbrukerrådet mener at det bør være en tilsvarende avvisningshjemmel for Forbrukertilsynet som for Forbrukerklageutvalget.

#### 5.3.3 Klager over landegrensene

*Forbrukerrådet* mener at det bør åpnes for at saker etter angrerettloven kan behandles av Forbrukertilsynet og Forbrukerklageutvalget, uavhengig av hvor selger er etablert. Forbrukerrådet skriver videre:

«Forbrukerrådet erfarer at praksisen etter brukertvistloven av 1978 ga et sterkere forbrukervern for norske forbrukere, enn dagens praksis etter lov om godkjenning av klageorganer for forbrukersaker. Dette gjelder særlig i tvister om angrerett.

Netthandel er en økende forbrukertrend, og næringsdrivende retter seg ofte direkte mot et norsk publikum. I slike tilfeller vil det kunne

være vanskelig for en alminnelig forbruker å forstå at man handler med en utenlandsk selger, og opplysningen om dette vil ofte først komme frem ved kontakt med Forbrukerrådet.

Næringsdrivende som er etablert i utlandet, men som spesifikt retter seg mot et norsk publikum må følge norsk lov. Dette sikres best ved at sakene også kan behandles av norske klageorgan.»

*Forbrukerklageutvalget* mener at det nye organet bør behandle saker som faller inn under de alminnelige vernetingsreglene i tvisteloven, og viser til at dette vil være i samsvar med Forbrukerklageutvalgets tidligere praksis. Ifølge Forbrukerklageutvalget anses dagens bestemmelse ikke som en hindring for en slik tolkning, men mener at dette eventuelt kan klargjøres gjennom en presisering i forarbeidene eller en justering av lovteksten.

Utvalget bemerker videre at det kan oppstå en situasjon med norsk verneting, men med utenlandsk lovvalg. Dersom dette vanskeliggjør behandlingen i særlig grad, vil det være mulig å avvise saken etter lovens avvisningsregler fordi en behandling kan hindre organet i å fungere effektivt.

## 5.4 Departementets vurderinger

### 5.4.1 Saksområde, forskriftsregulering og klager over landegrensene

Departementet opprettholder forslaget om å regulere hvilke sakstyper som Forbrukertilsynet og Forbrukerklageutvalget skal behandle, i forskrift. Å regulere saksområdene i forskrift vil gi en større fleksibilitet til å utvide og innskrenke saksområdene ved behov, og foreta eventuelle andre avgrensninger, uten en omfattende lovprosess.

Forslaget omfatter også hjemmel til i forskrift å bestemme at saksområdet kan utvides til å gjelde saker mellom to forbrukere, og at klager om kjøp av fast eiendom kan omfattes. Ettersom fast eiendom ikke kan anses som en vare, er det nødvendig å gi uttrykkelig hjemmel til å kunne utvide lovens saksområde til å gjelde fast eiendom, dersom det senere blir aktuelt. Lovforslaget omfatter også hjemmel til i forskrift å fastsette minimums- og maksimumsgrenser for verdien av klagegjenstanden. Direktivet om alternativ tvisteløsning i forbrukersaker (2013/11/EU) fastslår i artikkel 5 nr. 5 at verken øvre eller nedre beløpsgrenser kan fastsettes på et nivå som vesentlig hindrer forbrukernes adgang til klagebehandling. Denne begrensningen vil gjelde for Forbrukertilsynets meklingsstilbud.

Norge er ikke lenger bundet av denne begrensninger når det gjelder Forbrukerklageutvalgets klagebehandling, jf. punkt 2.2.

Departementet stilte spørsmål til høringsinstansene om virkeområdet for Forbrukertilsynet og Forbrukerklageutvalget bør utvides, slik at også klager mot næringsdrivende som er etablert i utlandet omfattes. Stadig flere handler via internett, og det er enkelt for utenlandske næringsdrivende å rette sin markedsføring mot forbrukere i andre land. Det kan derfor føre til uheldige konsekvenser for forbrukerne dersom ikke klager mot utenlandske næringsdrivende også omfattes av klagebehandlingstilbudet. Innenfor EØS-området skal riktignok norske forbrukere få bistand både gjennom EUs nettbaserte klageportal, det europeiske nettverket av forbrukerkontorer – European Consumer Centres (Forbruker Europa) og alle klageorganene som er en del av EUs klagebehandlingsordning. Disse mekanismene gir forbrukerne god hjelp, men, som Forbrukerrådet påpeker, må næringsdrivende som retter sin virksomhet mot forbrukere i Norge følge norske rettsregler. Disse vil være best kjent i et norsk klageorgan. Adgangen for en forbruker til å få en klage mot en utenlandsk næringsdrivende behandlet via EUs klagebehandlingsordning, bør styrke, ikke svekke norske forbrukeres rettssikkerhet. Når det gjelder klager mot næringsdrivende etablert utenfor EØS-området er det ingen tilsvarende klagebistand, og her er det derfor et enda større behov for bistand fra de norske klageorganene. Departementet foreslår derfor at det åpnes for at Forbrukertilsynet og Forbrukerklageutvalget kan behandle klagesaker mot næringsdrivende etablert i utlandet. Forslaget vil også omfatte klagesaker hvor forbrukeren i tillegg har rett til klagebehandling i landet der den næringsdrivende er etablert. Forbrukerklageutvalget er positiv til å behandle saker mot næringsdrivende som ikke er etablert i Norge. Som Forbrukerklageutvalget påpeker vil dette være i samsvar med utvalgets tidligere praksis. Hvorvidt en klage faktisk tas til behandling kan avhenge av andre forhold, for eksempel om det går utover behandlingen av andre saker. Da kan saken avvises, jf. punkt 5.4.2.

Departementet opprettholder forslaget om en forskriftshjemmel til å fastsette lovens anvendelse på Svalbard og Jan Mayen tilsvarende gjeldende bestemmelse i godkjenningsloven.

Se forslag til lov om behandling av forbrukerklager i Forbrukertilsynet og Forbrukerklageutvalget § 1.

#### 5.4.2 Avvisningsgrunner mv.

Adgangen for Forbrukertilsynet og Forbrukerklageutvalget til å avvise en sak fra behandling ble i høringsnotatet foreslått videreført i ny lov. Bestemmelsen om at forbrukeren skal ha et reelt behov for å få avgjort kravet mot den næringsdrivende er imidlertid ikke en del av avvisningsbestemmelsen i lov om godkjenning av klageorganer for forbrukersaker (godkjenningsloven), men inngår i lovens § 6 om saksområde og beløpsgrenser. Bestemmelsen gjelder generelt for alle klageorganer som godkjenningsloven gjelder for, også Forbrukerrådet.

Departementet foreslår at Forbrukertilsynet skal kunne avvise saker der klageren ikke har et reelt behov for å få avgjort saken. Dette foreslås inntatt som en ny avvisningsgrunn. Direktivet om alternativ tvisteløsning i forbrukersaker (2013/11/EU) artikkel 5 nr. 4 har en uttømmende liste over hvilke avvisningsgrunner klageorganene kan ha. Departementet mener at avvisning av saker der klageren ikke har et reelt behov vil være i tråd med direktivets artikkel 5 nr. 4 bokstav f som angir at en sak kan avvises dersom tvisten i alvorlig grad vil hindre klageorganet i å fungere effektivt. Forbrukerklageutvalget har etter gjeldende rett en slik avvisningshjemmel, som foreslås videreført. Dette skyldes at organene kan vurdere saken ulikt, eller at noe har endret seg under eller i etterkant av meklingen, slik at behovet for en avgjørelse i realiteten er bortfalt.

Når det gjelder Forbrukerrådets forslag om at også saker som faller utenfor Forbrukertilsynets

saksområde bør kunne avvises, kan departementet ikke slutte seg til det når det gjelder saker som faller innenfor virkeområdet til direktivet om alternativ tvisteløsning i forbrukersaker (2013/11/EU). Innenfor sitt virkeområde har direktivet en uttømmende liste over hvilke avvisningsgrunner klageorganene kan ha. Fordi direktivet etablerer et heldekkende klagebehandlingstilbud, skal klageorganene ikke avvise saker som faller utenfor deres saksområde, men heller henvise klageren til riktig klageorgan. God forvaltningsskikk tilsier også at Forbrukertilsynet opplyser klageren om hvilket klageorgan som er rette instans. Etter departementets vurdering kan derimot saker som faller utenfor direktivets virkeområde avvises, ettersom medlemsstatene her står fritt til å regulere klagebehandlingen. En slik avvisning kan etter departementets vurdering begrunnes i at «klagen ikke lar seg behandle uten at behandlingen i særlig grad går utover Forbrukertilsynets effektivitet», jf. godkjenningsloven § 14 første ledd bokstav f. En tilsvarende avvisningsgrunn foreslås i ny forbrukerklagelov § 9 første ledd bokstav f.

Departementet foreslår å videreføre bestemmelsen i godkjenningsloven § 23 annet ledd, om at Forbrukertilsynet tar endelig stilling til om en klage omfattes av tilsynets saksområde. Til forskjell fra forslaget i høringsnotatet om å regulere dette i forskrift, foreslår departementet at dette fastslås i loven.

Se forslag til lov om behandling av forbrukerklager i Forbrukertilsynet og Forbrukerklageutvalget § 8 annet ledd, § 9 og § 14.



## 6 Økonomiske og administrative konsekvenser

Beslutningen om å samle klagebehandlingen i Forbrukertilsynet skal gjøre behandlingen av forbrukerklager mer effektiv og brukervennlig, og klargjøre rollene til Forbrukerrådet og Forbrukertilsynet, se nærmere omtale i Meld. St. 25 (2018–2019) *Framtidas forbrukar – grøn, smart og digital* punkt 4.6. Omorganiseringen av forbrukerapparatet vil medføre økonomiske og administrative konsekvenser for Forbrukerrådet, Forbrukertilsynet og Sekretariatet for Markedsrådet og Forbrukerklageutvalget, blant annet som følge av endret budsjett og flytting av virksomhetene ut av Oslo. På kort sikt vil dette også medføre en økning i saksbehandlingstiden i virksomhetene. Disse konsekvensene vil omtales nærmere i Prop. 1 S (2020–2021).

Forslag til ny lov om behandling av forbrukerklager i Forbrukertilsynet og Forbrukerklageutvalget innebærer først og fremst retts tekniske endringer som følge av omorganiseringen. Dagens regler videreføres i stor grad. Det foreslås imidlertid enkelte materielle endringer når det gjelder behandlingen av saker som bringes inn til Forbrukerklageutvalget. Den lovfestede klagebehandlingstiden på 90 dager foreslås blant annet fjernet og erstattet av klagebehandlingstid som fastsettes gjennom styringsdialog og tildelingsbrev, se punkt 4.2. Videre fjernes kravet om at fristen for å klage til Forbrukerklageutvalget ikke

kan være kortere enn ett år fra forbrukeren først klaget til den næringsdrivende, se punkt 4.3. Det foreslås også endringer i reglene for forkynning av klage og vedtak, se punkt 4.4.

Beslutningen om å samle klagebehandlingen og forslaget om å fjerne unødvendige saksbehandlingskrav vil legge til rette for mindre dobbeltarbeid og en mer effektiv klagebehandling. Dette vil over tid kunne innebære redusert klagebehandlingstid, noe som er positivt for både forbrukere og næringsdrivende. Lang klagebehandlingstid kan ha store personlige og økonomiske konsekvenser, særlig for forbrukerne. Gjelder saken for eksempel en bil som har havarert og partene strides om det skyldes en mangel, vil forbrukeren i mange tilfeller ikke ha en fungerende bil før saken får sin avslutning. For det offentlige vil en raskere og mer effektiv saksgang gi en mer ressurseffektiv klagebehandling.

Lang klagebehandlingstid kan også ha mindre dramatiske konsekvenser, men som partene opplever som en stor byrde, enten de er næringsdrivende eller forbrukere. Det tar lengre tid før partene kan gjøre seg ferdige med saken, og det kan være tidkrevende å gjenoppfriske detaljene i en sak når det går lang tid mellom de ulike stadiene i saken.

Totalt sett vurderer departementet at lovforslaget gir en viss effektivitetsgevinst.

## 7 Merknader til de enkelte bestemmelsene i lovforslaget

### 7.1 Til ny lov om behandling av forbrukerklager i Forbrukertilsynet og Forbrukerklageutvalget (forbrukerklageoven)

---

#### Til § 1 Virkeområde

Bestemmelsen regulerer lovens saklige, personelle og geografiske virkeområde.

*Første ledd første punktum* fastslår at lovens saksområde omfatter klager på kjøp av varer og tjenester. Begrepet «kjøp» defineres vanligvis som overføring av eiendomsrett til et formuesgode mot betaling i penger eller naturalia (bytte). Med «varer» forstås løsøre, slik at fast eiendom i utgangspunktet ikke omfattes av lovens virkeområde. Med kjøp av «tjenester» omfattes blant annet leieavtaler. Begrepet «kjøp av varer og tjenester» er ment å tilsvare definisjonen av «forbrukersak» i godkjenningsloven § 2 bokstav e, og er ment å omfatte alle typer avtaler, også der det kan være uklart om kontrakten gjelder en tjeneste eller en vare, eksempelvis ved avtaler om strøm, vann og nedlastning av digitalt innhold.

Loven gjelder Forbrukertilsynets og Forbrukerklageutvalgets behandling av klager. Uttrykket «behandling av klager» omfatter både Forbrukertilsynets meklings, Forbrukertilsynets forberedelse av saker for Forbrukerklageutvalget, og Forbrukerklageutvalgets klagebehandling og vedtak.

Loven gjelder klager mellom næringsdrivende etablert i Norge og forbrukere. En næringsdrivende regnes som «etablert» der vedkommende har hovedkontor, sin hovedadministrasjon eller sitt forretningssted, herunder filial, et agentur eller en annen virksomhet, jf. direktivet om alternativ tvisteløsning i forbrukersaker (2013/11/EU) artikkel 4 nr. 2. Til forskjell fra godkjenningsloven § 6 fjerde ledd er loven ikke begrenset til forbrukere bosatt i Norge eller i en annen EØS-stat. Amerikanske forbrukere kan altså, på lik linje med forbrukere bosatt i Norge eller i en annen EØS-stat, klage på varer og tjenester kjøpt av en næringsdrivende etablert i Norge.

Loven gjelder også klager mellom forbrukere i Norge og næringsdrivende som er etablert i en annen stat og som retter sin virksomhet mot forbrukere i Norge. Dette er en ny bestemmelse som viderefører tidligere praksis etter forbrukertvistloven av 1978. Se generelle merknader punkt 5.4.1. Klager mot næringsdrivende som er etablert i utlandet og som ikke retter sin virksomhet mot forbrukere i Norge, er imidlertid ikke omfattet av loven. *Annet punktum* tilsvarer definisjonen av forbruker i forbrukerklageoven av 2017 § 1 annet ledd annet punktum og godkjenningsloven § 2 bokstav a.

*Annet ledd første punktum* gir departementet kompetanse til i forskrift å fastsette hvilke klager henholdsvis Forbrukertilsynet og Forbrukerklageutvalget skal behandle. Som i dag er det ikke gitt at alle saker som er meklet i Forbrukertilsynet skal kunne klages inn for Forbrukerklageutvalget. Bestemmelsen erstatter forbrukerklageoven av 2017 § 1 og godkjenningsloven § 23 første ledd. Ifølge forbrukerklageoven av 2017 § 1 tredje ledd kan utvalget, i tillegg til å behandle saker innenfor sitt saksområde, behandle klager av prinsipiell karakter mellom en forbruker og en næringsdrivende. Denne bestemmelsen vil bli videreført og tatt inn i forskrift. Forskriftshjemmelen gir adgang til både å utvide og innsnevre saksområdene. En eventuell innsnevring av saksområdet til Forbrukertilsynet forutsetter at det enten er et annet innmeldt klageorgan som oppfyller kravene i direktivet om alternativ tvisteløsning i forbrukersaker (2013/11/EU) som behandler sakene som Forbrukertilsynet ikke lenger skal behandle, eller at innsnevringen er i tråd med direktivets unntak fra kravet om et heldekkende klagebehandlingssystem, jf. direktivet om alternativ tvisteløsning i forbrukersaker (2013/11/EU) artikkel 2. Forskriftshjemmelen gir departementet fleksibilitet til å kunne tilpasse saksområdene ut fra for eksempel endrede forbrukermønster, klagestatistikk og politiske prioriteringer. Forskriftshjemmelen gir også departementet kompetanse til å regulere hva slags grenseoverskridende saker som skal tas til behandling, jf. første ledd. I første punktum nevnes at departementet kan fast-

sette verdigrenser på klagesaker som skal tas til behandling. Dette er et eksempel på avgrensninger som kan gis i forskrift. Dette omfatter både en øvre og nedre verdigrense. Verdigrensen gjelder det beløpet som tvisten omhandler, og ikke tjenestens eller gjenstandens verdi som sådan. Den nedre verdigrensen må ikke settes så høyt at den i vesentlig grad svekker forbrukerens adgang til å få saker behandlet, jf. direktivet om alternativ tvisteløsning i forbrukersaker (2013/11/EU) artikkel 5 nr. 5 og fortalepunkt 25. Den øvre verdigrensen skal tilsvarende ikke settes for lavt.

I *annet punktum* gis departementet kompetanse til å utvide lovens virkeområde definert i første ledd, til å også omfatte fast eiendom og klager mellom to forbrukere.

*Tredje ledd* gir departementet kompetanse til i forskrift å regulere lovens anvendelse på Svalbard og Jan Mayen, og tilsvarende godkjenningsloven § 1 fjerde ledd.

Se de generelle merknadene punkt 5.

#### *Til § 2 Om Forbrukertilsynet*

Bestemmelsen regulerer Forbrukertilsynets oppgaver og uavhengighet. Den gir også departementet hjemmel til å stille kompetansekrav.

*Første ledd første punktum* fastslår at Forbrukertilsynet skal mekle i klagesaker. Denne oppgaven har Forbrukertilsynet overtatt fra Forbrukerrådet. Formålet med meklingen er at partene skal komme til enighet om en minnelig løsning. Forbrukertilsynet har ikke kompetanse til å treffe vedtak om resultatet. Innholdet i og kravene til meklingen er nærmere regulert i § 11. Etter *annet punktum* skal Forbrukertilsynet også forberede saker som skal behandles av Forbrukerklageutvalget. Denne oppgaven ble tidligere utført av Sekretariatet for Markedsrådet og Forbrukerklageutvalget. Oppgaven innebærer blant annet å gi informasjon til utvalgsmedlemmene og partene, forberede utvalgsmøter og å lage utkast til vedtak.

*Annet ledd* regulerer Forbrukertilsynets uavhengighet. Etter denne bestemmelsen kan ikke departementet instruere Forbrukertilsynet om hvordan tilsynet skal mekle i den enkelte klagesak, eller om den faglige virksomheten for øvrig. Uavhengigheten gjelder både i meklingen og i saksforberedelsen for Forbrukerklageutvalget. Med «den faglige virksomheten for øvrig» menes blant annet Forbrukertilsynets generelle lovtolkning. Bestemmelsen er ikke til hinder for at departementet gir administrative føringer, som for eksempel å stille generelle krav til saksbehand-

lingstiden eller at visse typer saker skal prioriteres. Uttrykket «etter denne loven» er tatt inn for å synliggjøre at bestemmelsen kun regulerer Forbrukertilsynets uavhengighet ved behandlingen av klagesaker etter forbrukerklageloven og ikke ved behandlingen av tilsynssaker etter markedsføringsloven og annen spesiallovgivning. Ordet «klagesak» omfatter altså ikke tilsynssaker etter markedsføringsloven. Bestemmelsen i annet ledd er ny, og anses å være i overensstemmelse med etablert praksis.

*Tredje ledd* gir departementet kompetanse til i forskrift å fastsette krav til kompetanse for meklere og andre i Forbrukertilsynet som behandler eller har ansvar for saker etter denne loven. Dette inkluderer også ledere i Forbrukertilsynet som har ansvar for meklingen. Bestemmelsen tilsvarende delvis godkjenningsloven § 8 annet ledd.

Se de generelle merknadene punkt 3.4.2.

#### *Til § 3 Om Forbrukerklageutvalget*

Bestemmelsen regulerer Forbrukerklageutvalgets oppgaver og uavhengighet. Den gir også departementet hjemmel til å stille krav til utvalgets sammensetning med mer.

*Første ledd* fastslår at Forbrukerklageutvalget treffer vedtak i klagesaker som har vært meklet i Forbrukertilsynet. Kravet viderefører forbrukerklageloven av 2017 § 4 første ledd første punktum, jf. § 5 annet ledd bokstav b.

*Annet ledd* fastslår at Forbrukerklageutvalget er faglig uavhengig og ikke kan instrueres om behandlingen av den enkelte klagesaken eller om den faglige virksomheten for øvrig. I likhet med det som gjelder for Forbrukertilsynets uavhengighet, er bestemmelsen ikke til hinder for at departementet gir administrative føringer, som for eksempel å stille generelle krav til saksbehandlingstiden eller at visse typer saker skal prioriteres, jf. merknaden til § 2 ovenfor. Bestemmelsen viderefører forbrukerklageloven av 2017 § 2 første ledd og er nærmere omtalt i merknadene til § 2 i Prop. 145 L (2015–2016). Formuleringen «den enkelte klagesaken» erstatter ordet «enkelt-saker», uten at realitetsendring er tilsiktet.

*Tredje ledd* viderefører forbrukerklageloven av 2017 § 2 annet ledd første punktum, og fastsetter at Forbrukerklageutvalget skal bestå av en leder og så mange nestledere og øvrige medlemmer som til enhver tid er nødvendig for å utføre Forbrukerklageutvalgets oppgaver. Bestemmelsen gir departementet fleksibilitet til å bestemme hvor mange nestledere og medlemmer utvalget skal

bestå av, slik at loven ikke må endres ved for eksempel økt saksmengde og behov for å utvide utvalget.

Forskriftshjemmelen i *fjerde ledd* gir departementet kompetanse til i forskrift å regulere Forbrukerklageutvalgets sammensetning ved behandlingen av saker, krav til medlemmenes kompetanse mv. Bestemmelsen viderefører forbrukerklageoven av 2017 § 2 tredje ledd. Forskriftshjemmelen til å fastsette «kompetansekrav til medlemmene» omfatter også kompetansekrav til Forbrukerklageutvalgets leder og nestledere, herunder om disse skal fylle kravene til dommere i domstolloven § 53 første ledd og § 54 annet ledd.

#### *Til § 4 Forholdet til forvaltningsloven*

Bestemmelsen slår fast at forvaltningsloven gjelder med mindre annet følger av loven eller forskrift til loven. Det er enkelte bestemmelser i loven som avviker fra forvaltningslovens regler. Det er også bestemmelser som suppleres av særskilt angitte bestemmelser i tvisteloven. Bestemmelsen viderefører forbrukerklageoven av 2017 § 3. Bestemmelsen samsvarer også delvis med godkjenningsloven § 11 annet ledd, som bestemmer at forvaltningslovens regler om habilitet og taushetsplikt gjelder for klageorganer som behandler forbrukerklager og som søker om godkjenning eller er godkjent i medhold av loven. Ettersom Forbrukertilsynet er et uavhengig forvaltningsorgan, jf. § 2, gis forvaltningsloven som utgangspunkt anvendelse i sin helhet, i motsetning til godkjenningsloven som også regulerer private klageorganer.

#### *Til § 5 Upartiskhet*

Bestemmelsen slår fast at Forbrukertilsynet og Forbrukerklageutvalget skal opptre nøytralt under klagebehandlingen og ikke skal favorisere en av partene i saken. Dette gjelder under hele klagebehandlingen, dvs. under Forbrukertilsynets mekling, ved Forbrukertilsynets forberedelse av saker for Forbrukerklageutvalget, og ved Forbrukerklageutvalgets klagebehandling og vedtak. Kravet om at saksbehandlere skal opptre upartisk er ikke til hinder for at saksbehandlere er aktive i sin klagebehandling. Behovet for veiledning er et sentralt element i klagebehandlingen, samt muligheten til å finne minnelig løsning mellom partene. Bestemmelsen viderefører forbrukerklageoven av 2017 § 6 tredje ledd og tilsvarende godkjenningsloven § 11 første ledd.

#### *Til § 6 Rettshjelp*

*Første punktum* innebærer at rettshjelp fra en tredjepart, dvs. juridisk bistand, verken er en forutsetning for eller til hinder for mekling i Forbrukertilsynet eller behandling av klage i Forbrukerklageutvalget. *Annet punktum* presiserer at partene skal informeres om dette før klagebehandlingen begynner. Det er gjort mindre justeringer i ordlyden, men innholdsmessig tilsvarende bestemmelsen i godkjenningsloven § 13 og § 9 i forskrift om Forbrukerklageutvalget.

Om Forbrukerklageutvalget kan ilegge en part ansvar for motpartens kostnader til juridisk bistand, reguleres av § 19, se merknadene til denne bestemmelsen.

#### *Til § 7 Gebyr*

Bestemmelsen gir departementet kompetanse til i forskrift å fastsette bestemmelser om saksbehandlingsgebyr for mekling i Forbrukertilsynet og for behandling av saker i Forbrukerklageutvalget. Bestemmelsen gir hjemmel til å fastsette saksbehandlingsgebyr kun for behandling i Forbrukerklageutvalget, kun for mekling i Forbrukertilsynet, eller for begge instanser. Det er ikke avgrenset hvem som kan pålegges å betale gebyr, dvs. at både klageren og motparten, uavhengig av om de er næringsdrivende eller forbrukere, kan ilegges gebyr. Gebyret for forbrukeren for mekling i Forbrukertilsynet kan imidlertid kun utgjøre et mindre beløp, og må tilpasses prisnivået i øvrige EØS-stater. Begrensningen i gebyrets størrelse skyldes krav i direktivet om alternativ tvisteløsning i forbrukersaker (2013/11/EU), som gjelder for Forbrukertilsynet, men ikke for Forbrukerklageutvalget. Forskriftshjemmelen gir også departementet kompetanse til å gi nærmere regler om for eksempel hvordan gebyret skal beregnes, om noen skal unntas fra å betale gebyr, og om dekning av gebyret. Bestemmelsen viderefører forbrukerklageoven av 2017 § 10 første ledd og godkjenningsloven § 23 tredje ledd og § 7 annet ledd.

#### *Til § 8 Klage til Forbrukertilsynet*

Etter *første ledd første punktum* skal Forbrukertilsynet legge til rette for at partene enkelt kan klage både elektronisk og på papir. I motsetning til etter godkjenningsloven § 12 første ledd skal tilsynet ikke bare legge til rette for klager fra forbrukere, men også fra næringsdrivende. Dette er i samsvar med praksis. Kravet om at klagen skal kunne sen-

des inn elektronisk, kan oppfylles med klagemulighet via Forbrukertilsynets internettside. Opplysninger om Forbrukertilsynets e-postadresse for å sende inn klagen vil også være tilgjengelig. Også andre dokumenter enn selve klagen skal kunne inngis både elektronisk og på papir. Etter *annet punktum* skal Forbrukertilsynet etter anmodning gi klageren bistand til å sette opp klagen. Med «klageren» menes den part som klager saken inn, uavhengig av om denne parten er næringsdrivende eller forbruker. Dette er nytt sammenlignet med godkjenningsloven § 12 første ledd som kun krever at bistand gis til forbrukere. Det stilles ikke nærmere krav til hvordan bistand skal ytes, herunder om bistanden kan gis på telefon eller e-post.

*Annet ledd* fastsetter at Forbrukertilsynet med endelig virkning avgjør om en sak faller inn under saksområdet for Forbrukertilsynets mekling, og viderefører godkjenningsloven § 23 annet ledd. Saksområdet fastsettes i forskrift med hjemmel i loven § 1 annet ledd, se merknader til denne bestemmelsen. Avgjørelsen om ikke å ta saken til behandling kan altså ikke påklages. For saker som er innenfor klagebehandlingsordningen for forbrukersaker, det vil si klager som omfattes av direktivet om alternativ tvisteløsning i forbrukersaker (2013/11/EU) artikkel 2, skal saker som faller utenfor Forbrukertilsynets saksområde ikke avvises, men henvises til riktig klageorgan. Der som saken faller utenfor klagebehandlingsordningen for forbrukersaker, kan saken avvises etter § 9 første ledd bokstav f, ettersom behandling av slike saker vil hindre Forbrukertilsynets klagebehandling i å fungere effektivt, se merknaden til denne bestemmelsen.

Etter *tredje ledd* skal Forbrukertilsynet kunne kobles på EUs nettbaserte klageportal for å motta og behandle klager via denne. Bestemmelsen tilsvarende godkjenningsloven § 12 annet ledd. Det vises til Prop. 32 L (2015–2016) punkt 2.3

*Fjerde ledd* gir departementet kompetanse til i forskrift å fastsette frist for når en sak kan bringes inn for Forbrukertilsynet. Ifølge direktivet om alternativ tvisteløsning i forbrukersaker (2013/11/EU), kan en frist ikke være kortere enn 1 år etter at klageren har inngitt skriftlig klage til motparten. Bestemmelsen tilsvarende godkjenningsloven § 7 første ledd.

#### *Til § 9 Forbrukertilsynets avvisning*

Bestemmelsen regulerer Forbrukertilsynets adgang til å avvise en klage fra mekling og krav til avvisningsvedtaket. Bestemmelsen tilsvarende god-

kjenningsloven § 14. En avgjørelse om avvisning er et enkeltvedtak, jf. forvaltningsloven § 2 tredje ledd, og må fylle kravene i forvaltningsloven, herunder krav til begrunnelse, jf. forvaltningsloven § 24 første ledd.

*Første ledd* gir en uttømmende liste over avvisningsgrunnene. Forbrukertilsynet kan ikke avvise en klage av grunner som ikke omfattes av bestemmelsen. Etter *bokstav a* kan Forbrukertilsynet avvise en sak dersom klageren ikke har forsøkt å løse saken direkte med motparten. Det er ikke hensiktsmessig at Forbrukertilsynet bruker ressurser på saker som partene kan løse på egenhånd. Det bør anses tilstrekkelig at klageren har forsøkt å få kontakt med motparten, for eksempel dersom motparten ikke har svart på klagerens henvendelser, eller dersom motparten avviser klagen. Etter *bokstav b* kan Forbrukertilsynet avvise en sak der klagen er useriøs eller grunnløs. Etter *bokstav c* kan en klage avvises dersom den er eller har vært behandlet av et klageorgan som er innmeldt til EU-kommisjonen etter godkjenningsloven § 25, av Forbrukerklageutvalget eller av en domstol. Ettersom Forbrukerklageutvalget ikke lenger vil være et innmeldt klageorgan etter godkjenningsloven, er Forbrukerklageutvalget særskilt nevnt i bokstav c til forskjell fra bokstav c i godkjenningsloven § 14 første ledd. Bokstav c gir også Forbrukertilsynet adgang til å avvise en klage som er under behandling i en domstol. Forbrukertilsynet kan likevel ikke avvise en klage dersom domstolsbehandlingen er stanset, jf. loven § 23 annet ledd.

Etter *bokstav d* kan Forbrukertilsynet avvise en sak dersom tvisteverdien er under eller over en fastsatt grense. Lovens § 1 annet ledd gir hjemmel til å fastsette verdigrensen i forskrift. Etter *bokstav e* kan Forbrukertilsynet avvise en sak dersom fristen for å klage er oversittet. Lovens § 8 fjerde ledd gir departementet hjemmel til å fastsette en frist for klage i forskrift. Etter *bokstav f* kan Forbrukertilsynet avvise en sak dersom behandlingen av saken vil hindre Forbrukertilsynets klagebehandling i å fungere effektivt. Saken kan kun avvises dersom behandlingen «i særlig grad» vil gå utover Forbrukertilsynets effektivitet. Terskelen for avvisning etter bokstav f er derfor høy, men vil blant annet inkludere å avvise saker som ikke hører inn under EUs klagebehandlingsordning for forbrukersaker, se merknaden til § 8.

*Bokstav g*, som gir Forbrukertilsynet adgang til å avvise en sak dersom klageren ikke har et reelt behov for å få avgjort kravet, må også sees i lys av hensynet til effektivitet. Bestemmelsen er ny sammenlignet med godkjenningsloven § 14,

men tilsvarende godkjenningsloven § 6 femte ledd som stiller det som en forutsetning for behandling i et klageorgan at klageren har et reelt behov. Vilkåret «reelt behov» skal forstås på samme måte som i tvisteloven § 1-3 annet ledd. I dette ligger først og fremst et krav om at klageren må ha en aktuell interesse i å få saken avgjort, i forhold til den innklagede. Dette avgjøres ut fra en samlet vurdering av kravets aktualitet og partenes tilknytning til det.

Etter *annet ledd første punktum* skal avvisningsvedtaket begrunnes. Dette innebærer at det i hver sak må vises til hvilken avvisningsgrunn som er anvendt, og til hvilken vurdering som ligger til grunn for avvisningen. *Annet punktum* fastsetter en frist på tre uker for å opplyse partene om vedtaket. Fristen begynner å løpe når Forbrukertilsynet mottar klagen. Der supplerende informasjon ettersendes fra klageren på et senere tidspunkt løper fristen fra dette tidspunktet, forutsatt at informasjonen er nødvendig for at Forbrukertilsynet skal kunne ta stilling til om saken skal avvises eller tas til behandling.

*Tredje ledd* fastsetter at Forbrukertilsynets vedtak om avvisning ikke kan påklages.

#### *Til § 10 Utveksling av informasjon*

Bestemmelsen regulerer hvilken informasjon Forbrukertilsynet skal oversende og innhente fra partene i saken, partenes adgang til å uttale seg, samt Forbrukertilsynets plikt til å tilrettelegge for utveksling av informasjon mellom partene.

*Første ledd første punktum* gjelder partenes rett til å få kunnskap om opplysninger i saken fra motparten, og tilsvarende godkjenningsloven § 15 første ledd første punktum. Kravet dekker både informasjon som Forbrukertilsynet har mottatt uoppfordret, og informasjon som Forbrukertilsynet har bedt om. Etter *annet punktum* skal Forbrukertilsynet anbefale partene å innhente sakkyndige uttalelser dersom dette anses nødvendig for å opplyse saken. Bestemmelsen viderefører forskrift om klageorganer for forbrukersaker § 6 tredje ledd annet punktum. Parter som innhenter sakkyndige uttalelser må i første omgang dekke utgiftene selv, men vil, dersom de vinner frem med sitt krav, kunne kreve utgiftene dekket av motparten, se merknad til § 19.

*Annet ledd første punktum* viderefører delvis § 6 tredje ledd tredje punktum i forskrift om klageorganer for forbrukersaker. Partene skal holdes orientert om sakens gang. For å overholde denne bestemmelsen, er det tilstrekkelig at Forbrukertilsynet forteller om de ulike stadiene i klagepro-

essen og gir beskjed om utviklingen i saken. Videre skal partene gis adgang til å uttale seg om sakens faktiske og rettslige sider, samt imøtegå opplysningene fra motparten. I «gis adgang til» ligger at partene på en forståelig måte gjøres kjent med retten til å avgi uttalelse til Forbrukertilsynet og at det legges til rette for at partene kan gi slike uttalelser. Det må ikke stilles unødige krav til utforming av uttalelser eller til måten disse skal avgis på. Bestemmelsen tilsvarende godkjenningsloven § 15 første ledd annet punktum. Ordlyden er noe endret ved at det tydeliggjøres at parten også kan kommentere opplysninger fremlagt av motparten. Etter *annet punktum* skal Forbrukertilsynet sette rimelige frister for uttalelsene. Dette skal sikre nødvendig fremdrift i sakene og at sakene opplyses uten unødig tidstap, samtidig som partene får tilstrekkelig tid til å vurdere og til å uttale seg om opplysningene de har mottatt. *Annet punktum* tilsvarende godkjenningsloven § 15 første ledd tredje punktum, med unntak av ordet «sluttbemerkninger» som er fjernet. Dette medfører ingen realitetsendring. Utveksling av informasjon vil kunne foregå frem og tilbake i flere runder, inntil saken anses tilstrekkelig opplyst.

Etter *tredje ledd* skal Forbrukertilsynet sørge for at forbruker og næringsdrivende kan utveksle informasjon seg imellom, elektronisk eller per post. Dermed gis partene mulighet til å komme til enighet på egen hånd, samtidig som de har en sak til behandling hos Forbrukertilsynet. Det er tilstrekkelig at Forbrukertilsynet formidler partenes e-postadresser, eventuelt postadresser. Bestemmelsen tilsvarende godkjenningsloven § 15 annet ledd.

#### *Til § 11 Meklingen*

Bestemmelsen inneholder viktige prinsipper for meklingen i Forbrukertilsynet. Bestemmelsen regulerer også Forbrukertilsynets informasjonsplikt ved forslag til minnelig løsning mellom partene.

*Første ledd* fastslår at Forbrukertilsynet skal gi beskjed til partene om at tilsynet har mottatt nødvendige og relevante dokumenter fra partene og at meklingen kan begynne. Dette tilsvarende godkjenningsloven § 16 første ledd første punktum, med enkelte språklige justeringer.

Etter *annet ledd* skal Forbrukertilsynet informere om de overordnede prinsippene for meklingen og at Forbrukertilsynet er nøytralt og partsuavhengig. Bestemmelsen lovfester innholdet i § 6 første ledd første punktum i forskrift om klageorganer for forbrukersaker, fastsatt med hjemmel

i godkjenningsloven § 23 tredje ledd. Forbrukertilsynet skal for øvrig også opplyse om partenes adgang til å benytte seg av juridisk bistand fra en tredjepart, jf. loven § 6.

*Tredje ledd* angir det overordnede prinsippet for meklingen, nemlig at Forbrukertilsynet skal søke å finne frem til løsninger som partene kan godta. Dette skal skje gjennom skriftlig eller muntlig veiledning og rådgivning. Nye opplysninger, forslag til løsninger og øvrig veiledning og rådgivning som skjer muntlig, for eksempel per telefon, skal nedtegnes skriftlig i etterkant av samtalen, jf. forvaltningsloven § 11 d annet ledd. Bestemmelsen lovfester innholdet i § 6 fjerde ledd første punktum i forskrift om klageorganer for forbrukersaker.

*Fjerde ledd første punktum* slår fast at Forbrukertilsynet, på ethvert trinn av saksbehandlingen, kan fremme forslag til løsning av saken. Dette viderefører innholdet i § 6 fjerde ledd annet punktum i forskrift om klageorganer for forbrukersaker. Bestemmelsen er ment som en presisering, og utelukker ikke at partene selv fortløpende fremmer forslag til løsning. Dersom det blir fremsatt et forslag til løsning, enten av Forbrukertilsynet eller av en av partene, fremgår det av *annet punktum* at partene skal gis rimelig tid til å vurdere resultatet. Dette tilsvarende godkjenningsloven § 16 tredje ledd. Etter *tredje punktum* skal Forbrukertilsynet gi partene nærmere informasjon før partene godtar en foreslått løsning, blant annet om mulighetene for å fremme søksmål ved domstolene og at den foreslåtte løsningen kan avvike fra en domstolsavgjørelse. Dette tilsvarende godkjenningsloven § 17 første ledd. Ordlyden er endret for å tilpasse bestemmelsen til Forbrukertilsynets meklingsoppgave, og er hentet fra direktivet om alternativ tvisteløsning i forbrukersaker (2013/11/EU) artikkel 9 nr. 2 bokstav b.

Dersom det ikke oppnås en minnelig løsning ved mekling skal Forbrukertilsynet orientere partene om at saken avsluttes, jf. *femte ledd*. Forbrukertilsynet kan når som helst under meklingen velge å avslutte en sak dersom mekleren eller partene konstaterer at partene ikke vil klare å komme frem til en minnelig løsning. Det kan også oppstå situasjoner der den ene parten nekter å bidra til meklingen, og at Forbrukertilsynet av den grunn velger å avslutte saken uten å ha klart å starte en meklingsprosess mellom partene. Motparten vil fortsatt kunne bringe saken inn for Forbrukerklageutvalget. Samtidig som Forbrukertilsynet orienterer partene om at saken avsluttes, skal det orientere om adgangen

til og fristen for å klage saken til Forbrukerklageutvalget. Dette inkluderer også informasjon om hvilke vilkår klagen må tilfredsstille. Forbrukertilsynet skal gi informasjonen til partene skriftlig. Femte ledd viderefører godkjenningsloven § 24 annet punktum og forskrift om klageorganer for forbrukersaker § 6 femte ledd første og annet punktum.

*Sjette ledd* gir departementet hjemmel til å fastsette nærmere regler om Forbrukertilsynets mekling og informasjon til partene i forskrift. Dette tilsvarende godkjenningsloven § 17 annet ledd og viderefører også delvis § 23 tredje ledd.

#### *Til § 12 Saksbehandlingsfrist mv.*

Bestemmelsen regulerer saksbehandlingsfristen for Forbrukertilsynets mekling og hvordan partene skal gis informasjon om resultatet av meklingen.

*Første ledd* fastsetter en saksbehandlingsfrist på 90 dager, med adgang til forlengelse i særlig komplekse saker, og tilsvarende godkjenningsloven § 16 første ledd annet, tredje og fjerde punktum. Etter *første punktum* løper saksbehandlingsfristen på 90 dager fra partene blir informert om at meklingen kan begynne, se § 11 første ledd. Det vil si at det ikke er av betydning for saksbehandlingsfristen når meklingen faktisk begynner. Etter *annet punktum* kan saksbehandlingsfristen forlenges i særlig komplekse saker. Hvorvidt en sak vurderes som særlig kompleks beror på en konkret vurdering av den enkelte sak. Et saksområde kan ikke i seg selv anses å være særlig kompleks. Etter *tredje punktum* skal partene informeres dersom fristen forlenges. Partene skal da også informeres om ny frist.

*Annet ledd første punktum* angir at partene skal gis informasjon om resultatet av meklingen og begrunnelsen. Med «resultatet» menes den minnelige løsningen etter meklingen eller at meklingen ikke har ført til en minnelig løsning. Hvor omfattende en begrunnelse skal være, vil avhenge av resultatet. Informasjonen om resultatet av meklingen skal gis skriftlig eller på varig medium. Begrepet «varig medium» er definert i *annet punktum*. Begrepet omfatter tradisjonell skrift på papir, men også elektroniske filer, forutsatt at vilkåret om uforanderlighet er oppfylt. Eksempler på varig medium er PDF-filer som kan sendes på e-post og lagres på minnepinner, minnekort, CD-er, harddisker etc. Hva som anses som varig medium vil endre seg i takt med utviklingen av lagringsmedium. Bestemmelsen tilsvarende godkjenningsloven § 16 annet ledd.

*Til § 13 Klage til Forbrukerklageutvalget*

Bestemmelsen regulerer sakens gang fra Forbrukertilsynet til Forbrukerklageutvalget dersom det ikke oppnås en minnelig ordning ved mekling og en av partene klager saken inn for Forbrukerklageutvalget.

*Første ledd første punktum* slår fast at hver av partene, uavhengig av om vedkommende er næringsdrivende eller forbruker, kan bringe en sak inn for Forbrukerklageutvalget etter mekling i Forbrukertilsynet. Dette viderefører forbrukerklageoven av 2017 § 4 første ledd første punktum og godkjenningsloven § 24 første punktum. *Annet punktum* regulerer fristen for når en klage må sendes til Forbrukerklageutvalget. Dette viderefører forbrukerklageoven § 4 annet ledd første punktum. Fristen begynner å løpe fra partene ble underrettet av Forbrukertilsynet om at meklingen er avsluttet, jf. § 11 femte ledd. *Tredje punktum* regulerer Forbrukerklageutvalgets adgang til å gi oppfriskning for oversittelse av fristen. Dette viderefører forbrukerklageoven § 4 annet ledd tredje punktum. Vilkårene for å gi oppfriskning følger av forvaltningsloven § 31. Det er Forbrukertilsynet som forbereder saker om oppfriskning for Forbrukerklageutvalget. Dersom klagefristen oversettes og Forbrukerklageutvalget ikke gir oppfriskning, kan hver av partene ta saken til forliksrådet, eventuelt tingretten dersom vilkårene i tvisteloven er oppfylt.

*Annet ledd* regulerer klagen til Forbrukerklageutvalget. *Første punktum* fastsetter at klagen og relevante dokumenter som ikke er sendt inn tidligere, skal sendes til Forbrukertilsynet som forbereder saken for Forbrukerklageutvalget, jf. § 2. Dette viderefører delvis forbrukerklageoven av 2017 § 4 første ledd annet punktum, med enkelte språklige presiseringer. *Annet punktum* fastsetter at klagen og saksdokumentene kan inngis elektronisk eller på papir. Bestemmelsen viderefører forbrukerklageoven § 4 første ledd fjerde punktum, og lovfester § 6 i forskrift om Forbrukerklageutvalget. *Tredje punktum* lovfester Forbrukertilsynets plikt til å bistå klageren med å sette opp klagen, og viderefører § 6 femte ledd tredje punktum i forskrift om klageorganer for forbrukersaker. Med «klageren» menes den som klager saken til Forbrukerklageutvalget uavhengig av om denne er næringsdrivende eller forbruker.

*Tredje ledd* gir departementet kompetanse til i forskrift å gi bestemmelser om krav til klagen. Tredje ledd viderefører forbrukerklageoven av 2017 § 4 femte ledd.

*Til § 14 Forbrukerklageutvalgets avvisning*

Bestemmelsen regulerer i hvilke tilfeller Forbrukerklageutvalget kan og skal avvise å ta en sak til behandling. En avgjørelse om avvisning er et enkeltvedtak, jf. forvaltningsloven § 2 tredje ledd, og må oppfylle kravene i forvaltningsloven, herunder kravene til begrunnelse, jf. forvaltningsloven § 24 første ledd. Bestemmelsen viderefører forbrukerklageoven av 2017 § 5. Se merknad til § 5 i Prop. 145 L (2015–2016).

Ettersom Forbrukerklageutvalget ikke lenger er et innmeldt klageorgan etter godkjenningsloven er Forbrukerklageutvalget særskilt nevnt i *første ledd bokstav b* til forskjell fra forbrukerklageoven av 2017 § 5 første ledd bokstav b. Dette er ikke ment å innebære realitetsendringer. Bokstav b gjelder ikke der domstolen har stanset saken, jf. § 23 annet ledd.

*Tredje ledd* regulerer Forbrukerklageutvalgets frist for å fatte vedtak om avvisning. Fristen på tre uker løper fra klage og øvrige saksdokumenter fra klageren ble mottatt av Forbrukertilsynet som forbereder saken for Forbrukerklageutvalget, jf. § 13 annet ledd første punktum.

Ordlyden i bestemmelsen er ellers noe endret uten at det er tilsiktet realitetsendringer.

*Til § 15 Forkynning av klage og saksforberedelse for Forbrukerklageutvalget*

Bestemmelsen regulerer hvordan Forbrukertilsynet skal forkynne klager og forberede saker for Forbrukerklageutvalget.

*Første ledd første punktum* angir at Forbrukertilsynet skal forkynne klagen for motparten, og at motparten skal gis adgang til å uttale seg om klagen. Motparten skal gis rimelig frist til uttale seg, jf. tredje ledd tredje punktum. *Annet punktum* angir at motparten skal gis informasjon om virkningen av unnlatt svar samtidig med at klagen forkynnes. Denne informasjonen må være en del av forkynningen for at Forbrukerklageutvalget skal kunne treffe vedtak uten at motparten har uttalt seg, jf. 18 annet punktum. Første ledd viderefører forbrukerklageoven av 2017 § 4 fjerde ledd.

*Annet ledd første punktum* fastsetter hvordan forkynningen skal skje, og viderefører delvis forbrukerklageoven av 2017 § 4 tredje ledd. I motsetning til forbrukerklageoven § 4 tredje ledd som henviser til domstollovens regler om forkynning, er domstollovens regler gjengitt i bestemmelsen, se domstolloven § 163 a. *Annet punktum* er nytt og fastsetter at et dokument skal anses som forkynt dersom det sannsynliggjøres at



adressaten har mottatt dokumentet, for eksempel ved bekreftelse på telefon, e-post eller lignende, og det ikke er grunn til å tvile på at vedkommende er rett person. Se generelle merknader punkt 4.4. *Tredje punktum* angir at reglene i domstolloven kapittel 9 for øvrig gis anvendelse, og viderefører delvis forbrukerklageoven § 4 tredje ledd.

*Tredje ledd første punktum* regulerer Forbrukertilsynets adgang til å be partene om ytterligere dokumentasjon og sakkyndige uttalelser, og viderefører forbrukerklageoven av 2017 § 6 første ledd fjerde punktum. Begrepet «ytterligere dokumentasjon» har sin bakgrunn i at saken på dette stadiet bør være godt opplyst basert på Forbrukertilsynets forutgående meklings. Når Forbrukertilsynet kan be partene om ytterligere dokumentasjon og sakkyndige uttalelser, er dette for å sikre at saken blir tilstrekkelig opplyst, jf. forvaltningsloven § 17. Bestemmelsen innebærer ikke at utvalget får ansvar for kostnader til sakkyndige uttalelser. Som etter praksis etter 1978-loven, vil det være partene selv som må dekke disse utgiftene. Den part som får medhold i sitt krav, kan imidlertid få erstattet disse utgiftene av motparten dersom vilkårene for erstatning er oppfylt, se merknad til § 19. *Annet punktum* regulerer partenes adgang til å uttale seg om saken og opplysningene som er fremlagt av motparten. Dette omfatter for eksempel eventuelle uttalelser og rapporter fra sakkyndige. Bestemmelsen presiserer adgangen til kontradiksjon for begge parter sammenlignet med forbrukerklageoven av 2017, og anses i tråd med praksis og tidligere forbrukertvistlov av 1978 § 9 første ledd første punktum. *Tredje punktum* fastsetter at Forbrukertilsynet skal sette rimelige frister for uttalelsene fra partene. Dette er i tråd med praksis og tidligere forbrukertvistlov av 1978 § 9 første ledd annet punktum som imidlertid benyttet formuleringen «kan fastsette en frist». Se generelle merknader punkt 4.5. *Fjerde punktum* regulerer at partene skal holdes orientert om sakens gang, og viderefører forskrift om Forbrukerklageutvalget § 10 første punktum.

*Fjerde ledd* gir departementet kompetanse til i forskrift å gi nærmere bestemmelser om Forbrukertilsynets saksforberedelse for Forbrukerklageutvalget. Dette omfatter både saksforberedelse før Forbrukerklageutvalget fatter vedtak i klagesaken, samt saksforberedelse av andre vedtak, for eksempel vedtak om avvisning og oppfriskning. Fjerde ledd viderefører forbrukerklageoven av 2017 § 6 sjette ledd.

#### *Til § 16 Forbrukerklageutvalgets saksbehandling*

Bestemmelsen regulerer Forbrukerklageutvalgets behandling av klager.

*Første ledd første punktum* fastsetter at Forbrukerklageutvalget skal fatte vedtak på grunnlag av det skriftlige materialet som foreligger i saken. Bestemmelsen viderefører § 8 i forskrift om Forbrukerklageutvalget. Etter *annet punktum* har partene ikke møterett ved Forbrukerklageutvalgets behandling av saken. Selve behandlingen skjer for lukkede dører. Dette viderefører forbrukerklageoven av 2017 § 6 første ledd annet og tredje punktum. Første og annet punktum innebærer at partene ikke muntlig kan legge frem sin sak for Forbrukerklageutvalget, til forskjell fra behandlingen i forlikrådet og de alminnelige domstoler. *Tredje punktum* regulerer Forbrukerklageutvalgets adgang til å be Forbrukertilsynet om å innhente ytterligere informasjon fra partene. Bestemmelsen viderefører forbrukerklageoven § 6 første ledd fjerde punktum. Ordlyden er noe endret uten at det er tilsiktet realitetsendringer. Informasjonen som innhentes må være skriftlig, jf. første punktum, og kan inkludere både informasjon fra partene, men også fra tredjepersoner, herunder sakkyndige. *Fjerde punktum* regulerer utvalgets forhold til partenes krav, påstander og påstandsgrunnlag, og viderefører forbrukerklageoven § 6 fjerde ledd. Med «krav» menes det rettsforholdet domstolen skal ta stilling til, eksempelvis vil krav om heving og erstatning være to forskjellige krav. «Påstand» er det resultatet partene krever, eksempelvis at A skal betale B prisavslag på 10 000 kroner. «Påstandsgrunnlag» er det faktum partene anfører for at de skal få medhold i saken, eksempelvis at selger ikke opplyste om at bilen var kollisjonsskadet. Forbrukerklageutvalget er bundet av partenes krav, påstander og påstandsgrunnlag ettersom partene ikke møter under utvalgets behandling og derfor ikke har mulighet til å justere krav, påstand eller påstandsgrunnlag under behandlingen. Hensynet bak bestemmelsen er dels at partene selv skal kunne definere omfanget av en tvist (disposisjonsprinsippet) og dels at partene skal kunne uttale seg om det Forbrukerklageutvalget legger til grunn (kontradiksjonsprinsippet). Bestemmelsen forutsetter at Forbrukertilsynet gir god veiledning til partene, slik at krav og påstander som fremmes, er i overensstemmelse med partenes intensjoner.

*Annet ledd* gir departementet kompetanse til i forskrift å fastsette nærmere bestemmelser om Forbrukerklageutvalgets saksbehandling, og viderefører forbrukerklageoven § 6 sjette ledd.

*Til § 17 Forbrukerklageutvalgets vedtak*

Bestemmelsen regulerer Forbrukerklageutvalgets vedtak, herunder forkynning og virkning, og viderefører forbrukerklageoven § 7.

*Første ledd første punktum* slår fast at vedtaket skal være skriftlig eller på et varig medium. «Varig medium» defineres i § 12 annet ledd annet punktum som «enhver innretning som gjør partene i stand til å lagre opplysninger på en slik måte at opplysningene i fremtiden er tilgjengelig i uendret form», se merknader til denne bestemmelsen. *Annet punktum* fastslår at vedtaket skal begrunnes. Det skal videre fremgå av vedtaket om det er enstemmig, jf. *tredje punktum*. Dersom det foreligger dissens, skal mindretallets syn og begrunnelse fremgå av vedtaket, jf. *fjerde punktum*.

*Annet ledd* regulerer forkynning av vedtak, og det henvises til forkynningsreglene i § 15 annet ledd. Se merknad til § 15 for nærmere omtale av innholdet i forkynningsreglene. Det er Forbrukertilsynet som forkynner vedtakene fra Forbrukerklageutvalget i kraft av sin rolle som sekretariat for utvalget. Samtidig med at vedtaket forkynnes skal partene gjøres kjent med vedtakets virkning, adgangen til å bringe vedtaket inn for tingretten og hvor en eventuell stevning kan sendes. Vedtaket har samme virkning som en rettskraftig dom, jf. bestemmelsens fjerde ledd. Adgangen til å bringe vedtaket inn for tingretten og hvor en eventuell stevning skal sendes, reguleres av § 22. I tillegg til å informere om at saken kan bringes inn for tingretten ved å sende stevning til tingretten eller Forbrukertilsynet, må Forbrukertilsynet også gjøre partene kjent med at fristen er én måned etter at vedtaket er forkynt for partene, jf. § 22 første ledd annet punktum.

*Tredje ledd* må sees i sammenheng med § 3 om at Forbrukerklageutvalget er et uavhengig forvaltningsorgan. *Første punktum* slår fast at vedtaket ikke kan påklages. Både realitetsvedtak og vedtak om avvisning omfattes, og bestemmelsen innebærer at Forbrukerklageutvalgets vedtak ikke kan bringes inn til høyere forvaltningsmyndighet for overprøving. *Annet punktum* slår fast at forvaltningsloven § 35 ikke gjelder. Det betyr at Forbrukerklageutvalgets vedtak ikke kan omgjøres.

*Fjerde ledd* regulerer virkningen av Forbrukerklageutvalgets vedtak. Bestemmelsen innebærer blant annet at parten kan tvangsinn drive krav som følger av vedtak som ikke er brakt inn for tingretten innen fristen, dersom motparten ikke oppfyller vedtaket frivillig.

*Femte ledd* viderefører § 11 tredje ledd i forskrift om Forbrukerklageutvalget. Bestemmelsen slår fast at dersom en domstol har stanset en sak i påvente av Forbrukerklageutvalgets behandling av samme sak, skal kopi av Forbrukerklageutvalgets vedtak sendes til retten etter at vedtaket er fattet. Bestemmelsen må sees i sammenheng med adgangen til å bringe saken i gang igjen for retten, jf. § 23 tredje ledd.

*Til § 18 Vedtak der motparten ikke har uttalt seg*

Bestemmelsen viderefører forbrukerklageoven av 2017 § 6 annet ledd tredje til sjette punktum. *Første, annet og tredje punktum* regulerer adgangen til å treffe fraværsvetdakt, og gir motparten, det vil si innklagede, mulighet til å begjære oppfriskning av vedtaket. *Fjerde punktum* gir bestemmelser i tvisteloven om oppfriskning anvendelse så langt de passer. Dette til forskjell fra oppfriskning for oversittelse av fristen for klage til Forbrukerklageutvalget som følger forvaltningslovens regler, se merknaden til § 13. Henvisningen innebærer blant annet at det kun kan gis oppfriskning der det foreligger hindringer utenfor motpartens kontroll. Fristen for å begjære oppfriskning er én måned fra forkynning av vedtaket.

*Til § 19 Kostnader til rettshjelp*

Bestemmelsen regulerer Forbrukerklageutvalgets adgang til å treffe vedtak om at en part skal dekke motpartens rettshjelpskostnader. Ordlyden er på flere punkter endret sammenlignet med tilsvarende bestemmelse i forbrukerklageoven av 2017 § 10 annet ledd, men innholdet er i samsvar med Forbrukerklageutvalgets praksis etter denne bestemmelsen uten at realitetsendringer er tilsiktet.

*Første ledd* slår fast hovedregelen om at Forbrukerklageutvalget ikke skal ilegge en part ansvar for motpartens kostnader til rettshjelp. Bestemmelsen skal forstås som en spesialbestemmelse som går foran erstatningsreglene i kontrakslovgivningen.

*Annet ledd* gjør unntak fra hovedregelen i første ledd dersom en part har nedlagt påstand eller på annen måte fremsatt krav som åpenbart ikke kan føre frem. I så tilfelle kan Forbrukerklageutvalget helt eller delvis ilegge parten ansvar for motpartens rettshjelpskostnader. Terskelen for å anvende unntaksregelen er høy, jf. formuleringen «åpenbart ikke kan føre frem».

Når det gjelder dekning av øvrige saks kostnader enn rettshjelpskostnader må dette vurderes

konkret etter erstatningsreglene i kontraktslovgivningen. En part som vinner frem kan som regel kreve at motparten erstatter kostnader til sakkyndige rapporter og uttalelser etter kontraktslovgivningen, se Prop. 145 L (2015–2016) punkt 4.5.7.4 og merknader til forbrukertvistloven av 1976 § 16 i Ot.prp. nr. 55 (1976–77).

#### *Til § 20 Gjenåpning*

Bestemmelsen regulerer i hvilke tilfeller det kan begjæres gjenåpning, og viderefører forbrukerklageoven av 2017 § 8. Adgangen til gjenåpning er begrenset til rettskraftige vedtak. Vedtak som ikke er rettskraftige kan overprøves av alminnelige domstoler ved at en av partene tar ut stevning, jf. § 22. Gjenåpning forutsetter at det er fremmet en begjæring om dette av en part. Se merknad til § 8 i Prop. 145 L (2015–2016).

#### *Til § 21 Retting og tilleggsavgjørelse*

Bestemmelsen regulerer Forbrukerklageutvalgets adgang til å endre uriktige eller mangelfulle vedtak. Bestemmelsen viderefører forbrukerklageoven av 2017 § 9, med enkelte språklige justeringer. Begrepet «lignende klar feil» i *første ledd* er erstattet med «annen åpenbar feil» uten at realitetsendringer er tilsiktet. Se merknad til § 9 i Prop. 145 L (2015–2016).

#### *Til § 22 Domstolsbehandling*

Bestemmelsen gjelder adgang til å overprøve vedtak truffet av Forbrukerklageutvalget. *Første og tredje ledd* viderefører forbrukerklageoven av 2017 § 12. Etter første ledd første punktum er det kun realitetsavgjørelser som kan overprøves ved søksmål for tingretten. Dette innebærer at en part ikke kan angripe en avgjørelse om å erstatte motpartens sakskostnader etter § 19 annet ledd uten at vedtaket i sin helhet bringes inn for tingretten innenfor søksmålsfristen. Dersom vedtaket bringes inn for tingretten, vil saken få en ny behandling og et eventuelt krav om dekning av sakskostnader vil bli vurdert etter reglene i tvisteloven kapittel 20. Se for øvrig merknad til § 12 i Prop. 145 L (2015–2016).

*Annet ledd* er nytt og regulerer fristberegningen. Ifølge annet ledd løper ikke fristen etter første ledd i rettsferier, jf. domstolloven § 140. Fristen beregnes etter reglene i domstolloven kapittel 8. Se generelle merknader punkt 4.6 samt merknad til domstolloven § 140 i Ot.prp. nr. 50 (1989–90).

#### *Til § 23 Forholdet til de alminnelige domstoler*

Bestemmelsen omhandler begrensninger i adgangen til å få samme sak behandlet parallelt i Forbrukertilsynet eller Forbrukerklageutvalget og i domstolene (litispendensvirkning). Med samme sak forstås samme krav mellom samme parter. Bestemmelsen må ses i sammenheng med Forbrukertilsynets og Forbrukerklageutvalgets adgang til å avvise en sak, jf. § 9 første ledd bokstav c og § 14 første ledd bokstav b.

*Første ledd første punktum* fastslår at en sak ikke kan bringes inn for de alminnelige domstolene så lenge saken er til behandling i Forbrukertilsynet eller Forbrukerklageutvalget. Bestemmelsen viderefører forbrukerklageoven av 2017 § 13 første ledd første punktum og godkjenningsloven § 26 første ledd første punktum. Ordlyden er noe endret for å omfatte både Forbrukerklageutvalget og Forbrukertilsynet. Begrepet «de alminnelige domstolene» omfatter både tingretten og forliksrådene. *Annet punktum* angir når en sak anses som under behandling i Forbrukertilsynet eller Forbrukerklageutvalget, og viderefører forbrukerklageoven av 2017 § 13 første ledd annet punktum og godkjenningsloven § 26 første ledd annet punktum. I motsetning til godkjenningsloven og forbrukerklageoven av 2017 angir bestemmelsen også når en sak ikke lenger er til behandling i Forbrukertilsynet eller Forbrukerklageutvalget. Bestemmelsen må sees i sammenheng med tvisteloven § 18-2 tredje ledd som begrenser litispensvirkningen til seks måneder. Selv om Forbrukertilsynet og Forbrukerklageutvalget er to separate klageorganer, blir det kun én felles seksmånedersfrist. Dette innebærer at dersom saken er klaget inn til Forbrukerklageutvalget innen klagefristen, og utvalget ikke har truffet vedtak innen seks måneder fra saken ble klaget inn til Forbrukertilsynet, så kan parter som ikke kan bebreides for tidsbruken ta ut søksmål for de alminnelige domstoler. I så fall skal Forbrukerklageutvalget innstille sin behandling.

*Annet ledd* gjelder stansing av saken i domstolene, når en part ønsker saken behandlet av Forbrukertilsynet eller Forbrukerklageutvalget, og viderefører forbrukerklageoven av 2017 § 13 annet ledd første, annet og tredje punktum og godkjenningsloven § 26 annet ledd. Av *første punktum* fremgår det at en av partene må begjære saken for domstolen stanset. *Annet punktum* gir nærmere bestemmelser i tvisteloven anvendelse. Disse regulerer hvordan en sak stanses ved kjennelse, virkning av stansing og heving av stanset sak. *Tredje punktum* gir anvisning på hvilke krite-

rier retten skal anvende ved vurdering av om saken skal stanses.

*Tredje ledd* viderefører forbrukerklageoven av 2017 § 13 annet ledd fjerde punktum, men er tilpasset til også å omfatte Forbrukertilsynets mekling. En tilsvarende bestemmelse følger ikke direkte av godkjenningsloven § 26, men må innfortolkes også i denne bestemmelsen. Bestemmelsen suppleres av tvisteloven § 16-19 om at saken for domstolen heves etter å ha vært stanset i to år. Det fremgår av første ledd annet punktum når en sak er under behandling i Forbrukertilsynet eller Forbrukerklageutvalget.

#### *Til § 24 Avtaler om voldgift*

Bestemmelsen gjelder avtaler om voldgift, og viderefører forbrukerklageoven av 2017 § 14. Ordlyden er noe endret for å omfatte Forbrukertilsynet.

#### *Til § 25 Offentlig informasjon og nettside*

Bestemmelsen regulerer hvilken informasjon Forbrukertilsynet og Forbrukerklageutvalget skal offentliggjøre og hvordan dette skal gjøres. Bestemmelsen viderefører forbrukerklageoven av 2017 § 11 og tilsvarende godkjenningsloven § 9 annet ledd og § 17 annet ledd.

*Første ledd første punktum* regulerer informasjon som skal gis på Forbrukertilsynets nettside. Nettsiden skal inneholde informasjon om både Forbrukertilsynet og Forbrukerklageutvalgets klagebehandling. Informasjonen skal være oppdatert og lett tilgjengelig, det vil si at den må være enkel å finne på nettsiden. *Annet punktum* fastsetter at informasjonen også skal gis på varig medium dersom det anmodes om dette. Definisjonen av «varig medium» fremgår av § 12 annet ledd annet punktum, se merknader til denne bestemmelsen. Det er ingen begrensninger i hvem som kan anmode om å få opplysningene på varig medium

*Annet ledd* gjelder offentliggjøring av Forbrukerklageutvalgets vedtak. Det følger også av offentleglova at Forbrukerklageutvalgets vedtak er offentlige. Vedtakene skal i utgangspunktet gjøres tilgjengelige i sin helhet, inkludert identiteten på både den næringsdrivende og forbrukeren. Unntaksvis kan en sak omfattes av bestemmelsene om taushetsplikt i forvaltningsloven, og således unntas offentlighet. Det er en viss valgfrihet hva gjelder måten vedtakene gjøres tilgjengelige på. Forutsetningen er at de må være tilgjengelige for allmennheten. I likhet med øvrig informasjon

må tilgangen være gratis og enkel. Tilgang gjennom Lovdatas betalingsversjon er ikke tilstrekkelig til å overholde kravet.

*Tredje ledd første punktum* pålegger Forbrukertilsynet å utarbeide en årsrapport om klagebehandlingen. Årsrapporten skal både gjelde for meklingen og for klagebehandlingen i Forbrukerklageutvalget. *Annet punktum* fastsetter fristen for å sende årsrapporten til departementet. Dette viderefører forbrukerklageoven § 11 tredje ledd første punktum og § 3 annet ledd i forskrift om klageorganer for forbrukersaker. *Tredje punktum* gir departementet hjemmel til å fastsette nærmere regler i forskrift om hvilken informasjon som skal gis i årsrapporten og på nettsiden. Dette viderefører forbrukerklageoven § 11 tredje ledd annet punktum og godkjenningsloven § 17 annet ledd.

## **7.2 Til endringene i lov om godkjenning av klageorganer for forbrukersaker**

#### *Til lovens tittel*

Med endringen får loven «godkjenningsloven» som offisiell korttittel.

#### *Til § 1 Virkeområde*

*Første ledd annet punktum* er nytt og skyldes at Forbrukertilsynets klagebehandling reguleres i ny forbrukerklagelov og ikke i godkjenningsloven med mindre annet er presisert. Bestemmelsen presiserer at §§ 23 og 26 gjelder Forbrukertilsynet. Bestemmelsene gjelder henholdsvis tilsynets rolle med å bistå forbrukere i å få kontakt med klageorganer fra andre EØS-stater og som kontaktpunkt for EUs nettbaserte klageportal. Disse rollene reguleres fortsatt av godkjenningsloven. §§ 23 og 26 viderefører §§ 25 og 28 som har fått ny nummerering.

*Annet ledd første punktum* presiserer at § 25 om innmelding til EU-kommisjonens liste over klageorganer fortsatt får anvendelse for Forbrukertilsynet og klageorganer opprettet i medhold av annen lov enn godkjenningsloven og som tilfredsstillende kravene i direktivet om alternativ tvisteløsning i forbrukersaker. Tidligere § 27 om innmelding til EU-kommisjonens liste over klageorganer har fått ny nummerering.

#### *Til § 2 Definisjoner*

Endringen i *bokstav f* skyldes at tidligere § 27 om innmelding til EU-kommisjonens liste over klage-

organer har blitt ny § 25. Endringen innebærer ikke realitetsendringer.

*Til § 3 Søknad om å bli godkjent som klageorgan mv.*

Endringen i *første ledd* skyldes at klagebehandlingen til Forbrukerrådet flyttes til Forbrukertilsynet, og reguleres i ny forbrukerklagelov. Tidligere annet punktum om at Forbrukerrådet ikke skal søke om godkjenning oppheves som følge av dette.

*Til § 5 Stiftelsesgrunnlaget og vedtekter*

*Første ledd* viderefører tidligere § 5 første ledd første punktum. Tidligere § 5 første ledd annet punktum er opphevet som følge av at Forbrukerrådets klagebehandling er flyttet til Forbrukertilsynet og reguleres i ny forbrukerklagelov.

*Til § 10 Tilbakekallelse av godkjenning*

*Tredje ledd annet punktum* pålegger klageorgan å orientere partene om hvilket organ som kan bistå dersom godkjenningen trekkes tilbake. Endringen i bestemmelsen skyldes at Forbrukertilsynet har overtatt meklingsoppgavene til Forbrukerrådet. Forbrukertilsynets klagebehandling reguleres av ny forbrukerklagelov.

*Til § 14 Avvisning*

*Tredje ledd* er opphevet som følge av at Forbrukerrådets klagebehandling er flyttet til Forbrukertilsynet, og reguleres av ny forbrukerklagelov.

*Til § 23 Bistand til forbruker ved handel over landegrensene*

Bestemmelsen tilsvarende tidligere § 25 som har fått ny nummerering. Forbrukerrådets rolle med å bistå forbrukere i å få kontakt med klageorganer fra andre EØS-stater er flyttet til Forbrukertilsynet.

*Til § 24 Forholdet til de alminnelige domstolene*

Bestemmelsen viderefører tidligere § 26 uten endringer.

*Til § 25 Innmelding til EU-kommisjonens liste over klageorganer*

Bestemmelsen har fått ny nummerering.

I *første ledd første punktum* er «Forbrukerrådet» tatt ut som følge av at Forbrukerrådets klagebehandling er flyttet til Forbrukertilsynet, og reguleres i ny forbrukerklagelov. Ettersom Forbrukertilsynets klagebehandling ikke reguleres av godkjenningsloven er det særlig presisert i *annet punktum* at Forbrukertilsynet, på lik linje med andre klageorganer som er opprettet med hjemmel i annen lov, kan meldes inn til EFTA-statenes faste komité for oppføring på EU-kommisjonens liste over klageorganer, dersom Forbrukertilsynet tilfredsstiller kravene i direktiv 2013/11/EU om alternativ tvisteløsning i forbrukersaker. Ny forbrukerklagelov er ment å oppfylle direktivets krav.

*Til § 26 Forordning om nettbasert tvisteløsning i forbrukersaker*

Bestemmelsen har fått ny nummerering.

Endringer i *fjerde ledd* skyldes at Forbrukerrådets oppgave som kontaktpunkt etter forordning om nettbasert tvisteløsning i forbrukersaker er flyttet til Forbrukertilsynet. Det er fremdeles Forbruker Europa som innehar rollen som kontaktpunkt, men Forbruker Europa, som tidligere var en del av Forbrukerrådet, er nå flyttet til Forbrukertilsynet.

*Til § 27 og § 28*

Bestemmelsene har fått nye nummereringer.

## **7.3 Til endringene i foreldelsesloven**

*Til § 16 Administrativ avgjørelse m.m.*

*Nr. 2 bokstav b* er endret som følge av at klagebehandlingen i Forbrukerrådet er flyttet til Forbrukertilsynet, lov om godkjenning av klageorganer for forbrukersaker har fått «godkjenningsloven» som offisiell korttittel, og henvisningen til § 27 første ledd er endret til § 25 første ledd som følge av ny nummerering.

## **7.4 Til endringen i energiloven**

*Til § 4-1 Omsetningskonsesjon*

*Annet ledd nr. 8* er endret som følge av at lov om godkjenning av klageorganer for forbrukersaker har fått «godkjenningsloven» som offisiell korttittel.

## 7.5 Til endringen i bustadoppføringslova

---

*Til § 64 Tvisteløsning*

*Annet ledd* er endret som følge av at lov om godkjenning av klageorganer for forbrukersaker har fått «godkjenningsloven» som offisiell korttittel.

## 7.6 Til endringene i markedsføringsloven

---

*Til § 10 a Informasjon om klageorgan og om plattform for nettbasert tvisteløsning mv.*

Bestemmelsen er endret som følge av at lov om godkjenning av klageorganer for forbrukersaker har fått «godkjenningsloven» som offisiell korttittel. Henvisningen til godkjenningsloven §§ 27 og 28 er endret til §§ 25 og 26 som følge av ny nummerering.

## 7.7 Til endringene i pakkereiselovent

---

*Til § 11 Opplysninger som skal gis i pakkereiseavtalen eller i bekreftelsen*

*Første ledd bokstav g* er endret som følge av at lov om godkjenning av klageorganer for forbruker-

saker har fått «godkjenningsloven» som offisiell korttittel.

*Til § 50 Godkjenning av nemnd og plikt til nemnd-deltakelse*

*Første ledd* er endret som følge av at lov om godkjenning av klageorganer for forbrukersaker har fått «godkjenningsloven» som offisiell korttittel.

## 7.8 Til endringen i lov om avtaler om deltidsbruksrett og langtidsferieprodukter

---

Med endringen får loven «tidspartloven» som offisiell korttittel.

Barne- og familiedepartementet

t i l r å r :

At Deres Majestet godkjenner og skriver under et framlagt forslag til proposisjon til Stortinget om lov om behandling av forbrukerklager i Forbrukertilsynet og Forbrukerklageutvalget (forbrukerklage\_loven).

---

Vi HARALD, Norges Konge,

s t a d f e s t e r :

Stortinget blir bedt om å gjøre vedtak til lov om behandling av forbrukerklager i Forbrukertilsynet og Forbrukerklageutvalget (forbrukerklage\_loven) i samsvar med et vedlagt forslag.

---

## Forslag

# til lov om behandling av forbrukerklager i Forbrukertilsynet og Forbrukerklageutvalget (forbrukerklageloven)

### Kapittel 1 Innledende bestemmelser

#### § 1 Virkeområde

Loven gjelder Forbrukertilsynets og Forbrukerklageutvalgets behandling av klager på kjøp av varer og tjenester, dersom avtalen er inngått mellom en forbruker og en næringsdrivende som er etablert i Norge eller retter sin virksomhet mot forbrukere i Norge. Med forbruker menes en fysisk person som ikke hovedsakelig handler som ledd i næringsvirksomhet.

Departementet kan i forskrift fastsette hvilke klager Forbrukertilsynet og Forbrukerklageutvalget skal behandle, herunder verdigrenser. Departementet kan i forskrift fastsette at loven også gjelder klager på kjøp av fast eiendom og klager mellom to forbrukere.

Kongen kan gi forskrift om lovens anvendelse på Svalbard og Jan Mayen, og kan fastsette særlige regler under hensyn til de stedlige forhold.

#### § 2 Om Forbrukertilsynet

Forbrukertilsynet mekler i klagesaker etter § 1 for å oppnå en minnelig løsning mellom parter. Forbrukertilsynet forbereder også klagesaker som bringes inn for Forbrukerklageutvalget, jf. § 13 første ledd.

Forbrukertilsynet er et faglig uavhengig forvaltningsorgan som ikke kan instrueres om behandlingen av den enkelte klagesaken etter denne loven eller om den faglige virksomheten for øvrig.

Departementet kan i forskrift fastsette kompetansekrav for meklere og andre i Forbrukertilsynet som behandler eller har ansvar for saker etter denne loven.

#### § 3 Om Forbrukerklageutvalget

Forbrukerklageutvalget treffer vedtak etter § 1 i klagesaker som har vært meklet i Forbrukertilsynet.

Forbrukerklageutvalget er et faglig uavhengig forvaltningsorgan som ikke kan instrueres om behandlingen av den enkelte klagesaken 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.

Departementet fastsetter i forskrift bestemmelser om Forbrukerklageutvalgets sammensetning ved avgjørelse av saker, kompetansekrav til medlemmene og Forbrukerklageutvalgets organisering.

#### § 4 Forholdet til forvaltningsloven

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

#### § 5 Upartiskhet

Forbrukertilsynet og Forbrukerklageutvalget skal opptre upartisk ved behandling av klager etter denne loven.

#### § 6 Rettshjelp

Klagebehandling skal tilbys også der partene får rettshjelp av en tredjepart. Forbrukertilsynet skal informere partene om dette før klagebehandlingen begynner.

#### § 7 Gebyr

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

### Kapittel 2 Forbrukertilsynets mekling

#### § 8 Klage til Forbrukertilsynet

Forbrukertilsynet skal legge til rette for at forbrukeren eller den næringsdrivende kan inngi klage og saksdokumenter både elektronisk og på papir. Etter anmodning skal tilsynet gi klageren bistand med å sette opp klagen.

Forbrukertilsynet avgjør med endelig virkning om en klage hører under dets saksområde etter § 1.

Forbrukertilsynet skal kunne motta og behandle klager gjennom EUs nettbaserte klageportal i henhold til kravene i forordning om nettbasert tvisteløsning i forbrukersaker, jf. godkjenningsloven § 26.

Departementet kan i forskrift fastsette frist for å bringe en sak inn for Forbrukertilsynet.

### § 9 Forbrukertilsynets avvisning

Forbrukertilsynet kan avvise en klage fra mekling dersom

- a) klageren ikke har forsøkt å løse saken direkte med motparten,
- b) klagen er useriøs eller grunnløs,
- c) klagen er under behandling eller har blitt behandlet av et innmeldt klageorgan, jf. godkjenningsloven § 25, av Forbrukerklageutvalget eller av en domstol,
- d) verdien av kravet er under eller over grense fastsatt i forskrift, jf. § 1 annet ledd,
- e) fristen for å klage er oversittet, jf. § 8 fjerde ledd,
- f) klagen ikke lar seg behandle uten at behandlingen i særlig grad går utover Forbrukertilsynets effektivitet,
- g) klageren ikke har et reelt behov for å få avgjort kravet i forhold til motparten, jf. tvisteloven § 1-3 annet ledd.

Vedtaket om avvisning skal være begrunnet. Vedtaket skal meddeles partene innen tre uker fra Forbrukertilsynet mottok klagen eller fra det tidspunktet Forbrukertilsynet mottok nødvendig dokumentasjon for å kunne ta stilling til om saken kan avvises.

Forbrukertilsynets vedtak om avvisning kan ikke påklages.

### § 10 Utveksling av informasjon

Forbrukertilsynet skal oversende klagen, saksdokumenter, argumenter, bevis og fakta som motparten har fremlagt, samt eventuelle erklæringer og uttalelser fra sakkyndige, til partene. Forbrukertilsynet skal anbefale partene å innhente sakkyndige uttalelser i den utstrekning dette anses nødvendig for å opplyse saken.

Partene skal holdes orientert om sakens gang og gis adgang til å uttale seg om sakens faktiske og rettslige sider og opplysningene som er fremlagt av motparten. Forbrukertilsynet skal sette rimelige frister for uttalelsene.

Forbrukertilsynet skal sørge for at partene kan utveksle informasjon om saken elektronisk eller per post.

### § 11 Meklingen

Så snart Forbrukertilsynet har mottatt nødvendige og relevante dokumenter fra begge parter og meklingen kan begynne, skal Forbrukertilsynet informere partene om dette.

Forbrukertilsynet skal informere partene om de prinsippene som saksbehandlingen er basert på, og at Forbrukertilsynet mekler som et nøytralt og partsuavhengig organ.

Forbrukertilsynet skal gjennom skriftlig eller muntlig veiledning og rådgivning søke å finne frem til løsninger som partene kan godta.

Forbrukertilsynet kan på ethvert trinn av saksbehandlingen fremme forslag til løsning av saken. Dersom det blir fremsatt et forslag til løsning, skal partene gis en rimelig betenkningstid for å vurdere resultatet. Før partene godtar en foreslått løsning skal partene informeres om

- a) at muligheten til å fremme søksmål ved domstolene ikke bortfaller ved bruk av Forbrukertilsynets meklingstilbud,
- b) at den foreslåtte løsningen kan avvike fra en domstolsavgjørelse,
- c) at de kan velge om de vil følge forslaget,
- d) rettsvirkningen av å akseptere eller følge forslaget.

Dersom partene ikke kommer til enighet under meklingen, skal Forbrukertilsynet informere partene skriftlig om at saken avsluttes, og om adgangen til og fristen for å få klagen behandlet av Forbrukerklageutvalget, jf. § 13.

Departementet kan i forskrift gi nærmere bestemmelser om Forbrukertilsynets mekling og informasjonen som skal gis til partene.

### § 12 Saksbehandlingsfrist mv.

Resultatet av meklingen skal gjøres tilgjengelig for partene innen 90 dager fra partene ble informert om at meklingen kunne begynne, jf. § 11 første ledd. I særlig komplekse saker kan fristen forlenges. Partene skal informeres om forlengelsen og om ny frist.

Partene skal informeres skriftlig eller på et varig medium om resultatet av meklingen og begrunnelsen. Med varig medium menes enhver innretning som gjør partene i stand til å lagre opplysninger på en slik måte at opplysningene i fremtiden er tilgjengelig i uendret form.

## Kapittel 3 Forbrukerklageutvalgets klagebehandling

### § 13 Klage til Forbrukerklageutvalget

Hver av partene kan klage saken inn for Forbrukerklageutvalget. Klagen må sendes innen én måned fra partene ble underrettet av Forbrukertilsynet om at meklingen er avsluttet. Forbrukerklageutvalget kan gi oppfriskning for oversittelse av fristen.

Klagen og relevante dokumenter som ikke er sendt inn tidligere, sendes til Forbrukertilsynet. Forbrukertilsynet skal legge til rette for at klage og saksdokumenter kan sendes både elektronisk og på papir. Etter anmodning skal tilsynet gi klageren bistand med å sette opp klagen.



Departementet kan i forskrift gi bestemmelser om krav til klagen.

#### § 14 Forbrukerklageutvalgets avvisning

Forbrukerklageutvalget kan avvise en klage dersom

- a) klageren ikke har forsøkt å løse saken direkte med motparten,
- b) klagen er avgjort eller er under behandling ved en domstol, ved Forbrukerklageutvalget eller ved et annet innmeldt klageorgan enn Forbrukertilsynet, jf. godkjenningsloven § 25 første ledd,
- c) klageren åpenbart ikke kan gis medhold på bakgrunn av Forbrukerklageutvalgets tidligere praksis,
- d) verdien av kravet er under eller over en grense fastsatt i forskrift, jf. § 1 annet ledd,
- e) klagen er grunnløs eller useriøs,
- f) klagen reiser bevisspørsmål som ikke egner seg for skriftlig behandling,
- g) klagen ikke lar seg behandle uten at behandlingen i særlig grad går utover Forbrukerklageutvalgets effektivitet,
- h) fristen for å klage er oversittet, jf. § 13 første ledd annet punktum.

Forbrukerklageutvalget skal avvise en klage dersom

- a) den ikke hører under Forbrukerklageutvalgets virkeområde etter § 1,
- b) klagen ikke har vært behandlet av Forbrukertilsynet,
- c) eventuelt saksbehandlingsgebyr fastsatt i forskrift ikke er innbetalt, jf. § 7,
- d) klageren ikke har et reelt behov for å få avgjort kravet i forhold til motparten, 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 av Forbrukertilsynet.

#### § 15 Forkynning av klage og saksforberedelse for Forbrukerklageutvalget

Forbrukertilsynet forkynner klagen for motparten som skal gis adgang til å uttale seg om klagen. Motparten skal samtidig gis informasjon om virkningen av unnlatt svar.

Forkynning skal skje ved direkte oversendelse, enten elektronisk ved bruk av en betryggende teknisk løsning som gir bevis for at dokumentet er

mottatt av rette vedkommende, ved vanlig brev vedlagt mottakskvittering eller ved rekommandert brev. Dokumentet skal likevel regnes som forkynt dersom det er sannsynliggjort at motparten har mottatt dokumentet, for eksempel ved bekreftelse på telefon, e-post eller lignende, og det ikke er grunn til å tvile på at vedkommende er rett person. For øvrig gjelder reglene i domstoloven kapittel 9.

Forbrukertilsynet kan be partene fremlegge ytterligere dokumentasjon og sakkyndige uttalelser. Partene skal gis adgang til å uttale seg om sakens faktiske og rettslige sider og opplysninger som er fremlagt av motparten. Forbrukertilsynet skal sette rimelige frister for uttalelsene. Forbrukertilsynet skal holde partene orientert om sakens gang.

Departementet kan i forskrift gi nærmere bestemmelser om Forbrukertilsynets saksforberedelse for Forbrukerklageutvalget.

#### § 16 Forbrukerklageutvalgets saksbehandling

Forbrukerklageutvalget skal behandle klagen på grunnlag av partenes skriftlige fremstilling og det øvrige skriftlige materialet som er fremlagt. Forbrukerklageutvalget behandler sakene for lukkede dører, og partene har ikke møterett. Dersom Forbrukerklageutvalget finner at saken ikke er tilstrekkelig opplyst, kan utvalget be Forbrukertilsynet om å innhente ytterligere informasjon fra partene, jf. § 15 tredje ledd. Forbrukerklageutvalget er bundet av partenes krav, påstander og påstandsgrunnlag.

Departementet kan i forskrift gi nærmere bestemmelser om Forbrukerklageutvalgets saksbehandling.

#### § 17 Forbrukerklageutvalgets vedtak

Vedtaket fra Forbrukerklageutvalget skal være skriftlig eller på et varig medium, jf. § 12 annet ledd annet punktum. 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 skal gjøres kjent med vedtakets virkning, adgangen til å bringe vedtaket inn for tingretten og hvor stevning kan sendes. § 15 annet ledd gjelder tilsvarende.

Vedtaket kan ikke påklages. Forvaltningsloven § 35 gjelder ikke.

Vedtaket som ikke blir brakt inn for tingretten etter § 22, får virkning som rettskraftig dom, og kan fullbyrdes etter reglene for dommer.

Dersom saken tidligere er brakt inn for retten, men stanset i medhold av § 23, skal kopi av For-

brukerklageutvalgets vedtak sendes vedkommende domstol.

#### § 18 *Vedtak der motparten ikke har uttalt seg*

Dersom motparten ikke har uttalt seg i saken innen en rimelig frist fastsatt av Forbrukertilsynet, jf. § 15 første ledd, jf. tredje ledd, og det ikke er grunn til å tro at unnlatsen skyldes gyldig fravær, kan Forbrukerklageutvalget avgjøre saken på grunnlag av klagerens saksfremstilling, med mindre denne strider mot vittrilige kjensgjerninger. Slikt vedtak kan bare treffes når motparten ved forkynning er gjort kjent med virkningen av ikke å uttale seg, og kan angripes ved begjæring om oppfriskning. Oppfriskning kan bare gis dersom unnlatsen skyldes gyldig fravær. For øvrig gjelder reglene for oppfriskning i tvisteloven § 16-6 første og annet ledd, § 16-12 første ledd første punktum og annet ledd og § 16-13 så langt de passer.

#### § 19 *Kostnader til rettshjelp*

Forbrukerklageutvalget skal ikke ilegge en part ansvar for motpartens kostnader til rettshjelp.

Hvis noen av partene har nedlagt påstand eller på annen måte fremsatt krav som Forbrukerklageutvalget finner at åpenbart ikke kan føre frem, kan utvalget likevel bestemme at parten helt eller delvis skal bære kostnadene til rettshjelp som saken har medført for motparten.

#### § 20 *Gjenåpning*

Forbrukerklageutvalgets rettskraftige vedtak kan gjenåpnes etter begjæring fra en part. Begjæringen skal sendes til Forbrukertilsynet. Gjenåpning kan begjæres dersom

- a) det foreligger brudd på habilitetskrav, jf. 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.

#### § 21 *Retting og tilleggsavgjørelse*

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

Er det ikke truffet avgjørelse om noe som skulle vært avgjort, kan Forbrukerklageutvalget avsi tilleggsavgjørelse dersom det fremmes begjæring om dette innen fristen for å bringe saken inn for tingretten etter § 22 første ledd.

For øvrig gjelder reglene om retting og tilleggsavgjørelse i tvisteloven §§ 19-8 og 19-9.

#### § 22 *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 § 23 annet ledd, må prosesskriv med begjæring om fortsettelse avgis innen samme frist. Stevning eller prosesskriv kan sendes til Forbrukertilsynet eller direkte til tingretten, jf. tvisteloven § 9-2 fjerde ledd.

Fristen i første ledd løper ikke i rettsferier, jf. domstoloven § 140, og beregnes etter reglene i domstoloven kapittel 8.

Forbrukerklageutvalget kan gi oppfriskning for oversittelse av fristen i første ledd etter reglene i tvisteloven §§ 16-12 til 16-14. Vedtak om oppfriskning kan bringes inn for tingretten.

### **Kapittel 4 Forskjellige bestemmelser**

#### § 23 *Forholdet til de alminnelige domstoler*

Så lenge en sak er til behandling i Forbrukertilsynet eller Forbrukerklageutvalget, kan sakens parter ikke bringe saken inn for de alminnelige domstolene. Saken regnes for å være under behandling fra Forbrukertilsynet mottok klagen til fristen for å klage saken til Forbrukerklageutvalget er utløpt, jf. § 13 første ledd, eller til Forbrukerklageutvalget har truffet vedtak i saken.

Om en sak er brakt inn for de alminnelige domstoler, og en part ønsker saken behandlet av Forbrukertilsynet eller Forbrukerklageutvalget, kan retten stanse den videre behandlingen etter begjæring fra parten. 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 Forbrukertilsynets og

Forbrukerklageutvalgets behandling når hensyn tas til tidsbruken og kostnadene som vil påløpe for partene ved stansing.

Saken bringes i gang igjen i de alminnelige domstolene etter begjæring fra en av partene, tidligst når saken ikke lenger er under behandling i Forbrukertilsynet og Forbrukerklageutvalget, og senest innen én måned etter at utvalgets vedtak er forkynt.

#### § 24 *Avtaler om voldgift*

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

#### § 25 *Offentlig informasjon og nettside*

Forbrukertilsynet skal ha en nettside med oppdatert og lett tilgjengelig informasjon om Forbrukertilsynet og Forbrukerklageutvalget og klagebehandlingen i disse organene. Etter anmodning skal de samme opplysningene gis på varig medium, jf. § 12 annet ledd annet punktum.

Forbrukerklageutvalgets vedtak skal gjøres tilgjengelige for allmenheten.

Forbrukertilsynet skal utarbeide årsrapport om klagebehandlingen i Forbrukertilsynet og Forbrukerklageutvalget. Rapporten skal oversendes departementet innen 1. mars hvert år. Departementet kan i forskrift fastsette hvilken informasjon som skal gis i årsrapporten og på nettsiden.

### **Kapittel 5 Ikrafttredelse, overgangsregler og endringer i andre lover**

#### § 26 *Ikrafttredelse og overgangsregler*

Loven gjelder fra den tid Kongen bestemmer. Fra samme tid oppheves lov 17. februar 2017 nr. 7 om Forbrukerklageutvalget.

Departementet kan fastsette overgangsregler.

#### § 27 *Endringer i andre lover*

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

1. I lov 17. juni 2016 nr. 29 om godkjenning av klageorganer for forbrukersaker gjøres følgende endringer:

Lovens tittel skal lyde:

lov om godkjenning av klageorganer for forbrukersaker (godkjenningsloven)

§ 1 første og annet ledd skal lyde:

Loven gjelder klageorganer som behandler forbrukersaker, og som søker om godkjenning

eller som er godkjent i medhold av denne loven. *Loven §§ 23 og 26 gjelder Forbrukertilsynet.*

Loven § 25 gjelder også *Forbrukertilsynet* og klageorganer som er opprettet med hjemmel i annen lov og som tilfredsstiller kravene i direktiv 2013/11/EU om alternativ tvisteløsning i forbrukersaker.

§ 2 bokstav f skal lyde:

f) innmeldt klageorgan: klageorgan som etter § 25 er meldt til EFTA-statenes faste komité for oppføring på EU-kommisjonens liste over klageorganer som oppfyller kravene i direktiv 2013/11/EU om alternativ tvisteløsning i forbrukersaker.

§ 3 første ledd skal lyde:

Et klageorgan kan godkjennes etter søknad dersom det oppfyller kravene i *loven*. *Departementet* er godkjenningsmyndighet.

§ 5 første ledd annet punktum oppheves.

§ 10 tredje ledd annet punktum skal lyde:

Klageorganet skal informere partene om muligheten til å trekke saken og om adgangen til å få saken *behandlet av Forbrukertilsynet etter reglene i forbrukerklageoven*.

§ 14 tredje ledd oppheves.

Kapittel 5 oppheves.

Nåværende kapittel 6 og 7 blir nytt kapittel 5 og 6.

Nåværende § 25 blir ny § 23 i nytt kapittel 5 og skal lyde:

*Forbrukertilsynet* skal bistå forbrukere i å få kontakt med et innmeldt klageorgan i en annen EØS-stat i saker mellom forbruker og næringsdrivende ved handel over landegrenser.

Nåværende § 26 blir ny § 24 i nytt kapittel 5.

Nåværende § 27 blir ny § 25 i nytt kapittel 5. Første ledd skal lyde:

*Klageorganer* som er godkjent etter loven her, skal meldes til EFTA-statenes faste komité for oppføring på EU-kommisjonens liste over klageorganer som oppfyller kravene i direktiv 2013/11/EU om alternativ tvisteløsning i forbrukersaker. Også *Forbrukertilsynet* og klageorganer som er opprettet med hjemmel i annen lov som tilfredsstiller kravene i direktivet, *kan meldes* inn.

Nåværende § 28 blir ny § 26 i nytt kapittel 5. Fjerde ledd skal lyde:

*Forbrukertilsynet* skal ivareta funksjonen som kontaktpunkt etter forordningen. I saker oppstått ved handel over landegrenser skal *Forbrukertilsynet* utføre oppgaver som følger av forordningen artikkel 7 punkt 2.

Nåværende §§ 29 og 30 blir nye §§ 27 og 28 i nytt kapittel 6.

2. I lov 18. mai 1979 nr. 18 om foreldelse av fordringer skal § 16 nr. 2 bokstav b lyde:

b) tvist om krav som bringes inn for *Forbrukertilsynet* eller annet meklingsorgan som er innmeldt etter *godkjenningsloven* § 25 første ledd.

3. I lov 29. juni 1990 nr. 50 om produksjon, omforming, overføring, omsetning, fordeling og bruk av energi m.m. skal § 4-1 annet ledd nr. 8 lyde:

8. tilslutning til klageorgan godkjent etter *godkjenningsloven*. Et slikt vilkår kan også stilles overfor selskaper som tidligere er gitt konsesjon.

4. I lov 13. juni 1997 nr. 43 om avtaler med forbruker om oppføring av ny bustad m.m. skal § 64 annet ledd lyde:

Dersom det på grunnlag av avtale mellom entreprenørane eller konsulentane sine organisasjonar og Forbrukarrådet er skipa ei nemnd for tvistar om avtalar som går inn under lova her, og som er godkjend etter *godkjenningslova*, kan kvar av partane leggje fram for nemnda ein tvist der nemnda er kompetent. Så lenge tvisten er til førehaving i nemnda, kan ikkje entreprenøren reise søksmål om same tvisteemnet.

5. I lov 9. januar 2009 nr. 2 om kontroll med markedsføring og avtalevilkår mv. skal § 10 a lyde:

§ 10 a *Informasjon om klageorgan og om plattform for nettbasert tvisteløsning mv.*

Næringsdrivende skal på en klar og forståelig måte gi informasjon til forbrukere om klageorgan som kan behandle en sak mellom partene, og som er innmeldt i henhold til *godkjenningsloven* § 25. Informasjonen skal vise til klageorganenes hjemmesider på Internett. Informasjonen skal som et minimum gis i de generelle avtalevilkårene, hvor slike foreligger, og på den næringsdrivendes hjemmeside på Internett, hvor slik

finnes. Informasjonen skal være lett tilgjengelig på hjemmesiden.

Næringsdrivende skal informere forbrukeren i henhold til første ledd når det oppstår sak mellom partene, og det er klart at partene selv ikke kommer til en minnelig løsning. Informasjonen skal gis skriftlig eller på annet varig medium. Med varig medium forstås enhver innretning som gjør forbrukerne i stand til å lagre opplysninger på en slik måte at opplysningene i fremtiden er tilgjengelig i uendret form.

Næringsdrivende som inngår avtaler med forbruker på Internett, eller nettbaserte markedsplasser, skal på sine hjemmesider ha en lett tilgjengelig elektronisk lenke til plattformen for nettbasert tvisteløsning, som etableres ved gjennomføring av forordning (EU) nr. 524/2013 om nettbasert tvisteløsning i forbrukersaker, jf. *godkjenningsloven* § 26. Informasjonen om plattformen skal også fremgå i de generelle avtalevilkårene, hvor slike foreligger. Den næringsdrivende skal også informere forbrukere om at plattformen kan anvendes ved behandling av sak mellom partene. Der tilbudet til forbruker fremsettes ved bruk av e-post, skal e-posten inneholde en elektronisk lenke til plattformen. Den næringsdrivende skal på sine hjemmesider på Internett også opplyse om sin e-postadresse.

6. I lov 15. juni 2018 nr. 32 om pakkereiser og reisegaranti mv. gjøres følgende endringer:

§ 11 første ledd bokstav g skal lyde:

g) opplysninger om intern klagebehandling, om prosedyrer for utenrettslig klagebehandling, om klageorganer som den næringsdrivende omfattes av og om den nettbaserte klageportalen for klagebehandling om landegrenser, jf. *godkjenningsloven* § 12 annet ledd.

§ 50 første ledd skal lyde:

Dersom det på grunnlag av avtale mellom reiselivsbransjens organisasjoner og organisasjoner som organiserer eller representerer reisende, er etablert en nemnd for behandling av tvister som omfattes av lovens virkeområde, skal nemnda søke om godkjenning etter *godkjenningsloven*.

7. I lov 25. mai 2012 nr. 27 om avtaler om deltidsbruksrett og langtidsferieprodukter mv. endres tittelen til:

lov om avtaler om deltidsbruksrett og langtidsferieprodukter mv. (tidspartloven)

**Vedlegg 1****Lovspeil**

Ny forbrukerklagelov	Gjeldende rett		Direktiv 2013/11/EU
	Forbrukerklageloven av 2017	Lov om godkjenning av klageorganer i forbrukersaker	
§ 1 første ledd første punktum	§ 1 annet ledd første punktum	§ 6 fjerde ledd	art. 2 nr. 1 og art. 5 nr. 2 bokstav e
§ 1 første ledd annet punktum	§ 1 annet ledd annet punktum	§ 2 bokstav a	art. 4 nr. 1 bokstav a
§ 1 annet ledd	§ 1	§ 6 annet ledd og § 23 første ledd	art. 5 nr. 1, nr. 3 og nr. 5 til 7.
§ 1 tredje ledd		§ 1 fjerde ledd	
§ 2 første ledd første punktum		§ 23 første ledd	
§ 2 første ledd annet punktum		Ny	
§ 2 annet ledd		Ny	
§ 2 tredje ledd		§ 8 annet ledd	art. 6 nr. 1 bokstav a
§ 3 første ledd	§ 4 første ledd første punktum		
§ 3 annet ledd	§ 2 første ledd		
§ 3 tredje ledd	§ 2 annet ledd første punktum		
§ 3 fjerde ledd	§ 2 annet ledd annet punktum og § 2 tredje ledd		
§ 4	§ 3	§ 11 annet ledd	art. 6 nr. 2 bokstav a til c
§ 5	§ 6 tredje ledd	§ 11 første ledd	art. 6 nr. 1 bokstav e
§ 6	Forskrift om Forbrukerklageutvalget § 9	§ 13	art. 8 bokstav b og art. 9 nr. 1 bokstav b
§ 7	§ 10 første ledd	§ 7 annet ledd og § 23 tredje ledd	art. 8 bokstav c
§ 8 første ledd		§ 12 første ledd	art. 5 nr. 2 bokstav a og c art. 8 bokstav a
§ 8 annet ledd		§ 23 annet ledd	
§ 8 tredje ledd		§ 12 annet ledd	art. 5 nr. 2 bokstav e

Ny forbrukerklagelov	Gjeldende rett	Direktiv 2013/11/EU	
	Forbrukerklageoven av 2017	Lov om godkjenning av klageorganer i forbrukersaker	
§ 8 fjerde ledd		§ 7 første ledd	art. 5 nr. 4 bokstav e
§ 9		§ 14 og § 6 femte ledd første punktum	art. 5 nr. 4 bokstav a til f og annet ledd.
§ 10 første ledd første punktum		§ 15 første ledd første punktum	art. 9 nr. 1 bokstav a
§ 10 første ledd annet punktum		Forskrift om klageorganer for forbrukersaker § 6 tredje ledd annet punktum	
§ 10 annet ledd første punktum		§ 15 første ledd annet punktum og forskrift om klageorganer for forbrukersaker § 6 tredje ledd tredje punktum	art. 9 nr. 1 bokstav a
§ 10 annet ledd annet punktum		§ 15 første ledd tredje punktum	art. 9 nr. 1 bokstav a
§ 10 tredje ledd		§ 15 annet ledd	art. 5 nr. 2 bokstav d
§ 11 første ledd		§ 16 første ledd første punktum	art. 8 bokstav d
§ 11 annet ledd		Forskrift om klageorganer for forbrukersaker § 6 første ledd første punktum	
§ 11 tredje ledd		Forskrift om klageorganer for forbrukersaker § 6 fjerde ledd første punktum	
§ 11 fjerde ledd første punktum		Forskrift om klageorganer for forbrukersaker § 6 fjerde ledd annet punktum	
§ 11 fjerde ledd annet punktum		§ 16 tredje ledd	art. 9 nr. 2 bokstav d
§ 11 fjerde ledd tredje punktum		§ 17 første ledd	art. 9 nr. 2 bokstav b og c
§ 11 femte ledd		§ 24 annet punktum og forskrift om klageorganer for forbrukersaker § 6 femte ledd første og annet punktum	
§ 11 sjette ledd		§ 17 annet ledd og § 23 tredje ledd	
§ 12 første ledd		§ 16 første ledd annet, tredje og fjerde punktum	art. 8 bokstav e
§ 12 annet ledd		§ 16 annet ledd	art. 9 nr. 1 bokstav c

Ny forbrukerklagelov	Gjeldende rett	Direktiv 2013/11/EU
	Forbrukerklageloven av 2017	Lov om godkjenning av klageorganer i forbrukersaker
§ 13 første ledd første punktum	§ 4 første ledd første punktum	§ 24 første punktum
§ 13 første ledd annet punktum	§ 4 annet ledd første punktum	
§ 13 første ledd tredje punktum	§ 4 annet ledd tredje punktum	
§ 13 annet ledd første punktum	§ 4 første ledd annet punktum	
§ 13 annet ledd annet punktum	§ 4 første ledd fjerde punktum og forskrift om forbrukerklageutvalget § 6	
§ 13 annet ledd tredje punktum		Forskrift om klageorganer for forbrukersaker § 6 femte ledd tredje punktum
§ 13 tredje ledd	§ 4 femte ledd	
§ 14	§ 5	
§ 15 første ledd	§ 4 fjerde ledd	
§ 15 annet ledd første punktum	§ 4 tredje ledd	
§ 15 annet ledd annet punktum	Ny	
§ 15 annet ledd tredje punktum	§ 4 tredje ledd	
§ 15 tredje ledd første punktum	§ 6 første ledd fjerde punktum	
§ 15 tredje ledd annet punktum	Ny	
§ 15 tredje ledd tredje punktum	Ny	
§ 15 tredje ledd fjerde punktum	Forskrift om Forbrukerklageutvalget § 10 første punktum	
§ 15 fjerde ledd	§ 6 sjette ledd	
§ 16 første ledd første punktum	Forskrift om Forbrukerklageutvalget § 8	
§ 16 første ledd annet punktum	§ 6 første ledd annet og tredje punktum	
§ 16 første ledd tredje punktum	§ 6 første ledd fjerde punktum	

Ny forbrukerklagelov	Gjeldende rett		Direktiv 2013/11/EU
	Forbrukerklageloven av 2017	Lov om godkjenning av klageorganer i forbrukersaker	
§ 16 første ledd fjerde punktum	§ 6 fjerde ledd		
§ 16 annet ledd	§ 6 sjette ledd		
§ 17 første til fjerde ledd	§ 7		
§ 17 femte ledd	Forskrift om Forbrukerklageutvalget § 11 tredje ledd		
§ 18	§ 6 annet ledd tredje til sjette punktum		
§ 19	§ 10 annet ledd		
§ 20	§ 8		
§ 21	§ 9		
§ 22 første ledd	§ 12 første ledd		
§ 22 annet ledd	Ny		
§ 22 tredje ledd	§ 12 annet ledd		
§ 23 første ledd første punktum	§ 13 første ledd første punktum	§ 26 første ledd første punktum	
§ 23 første ledd annet punktum	§ 13 første ledd annet punktum	§ 26 første ledd annet punktum	
§ 23 annet ledd	§ 13 annet ledd første, annet og tredje punktum		§ 26 annet ledd
§ 23 tredje ledd	§ 13 annet ledd fjerde punktum		
§ 24	§ 14		
§ 25	§ 11	§ 9 annet ledd, § 17 annet ledd og forskrift om klageorganer for forbrukersaker § 3 annet ledd	art. 5 nr. 2 bokstav a og b, art. 7 nr. 1 og nr. 2, art. 15 nr. 1, nr. 3 og nr. 4 og art. 19 nr. 3





Bestilling av publikasjoner

Departementenes sikkerhets- og serviceorganisasjon

[www.publikasjoner.dep.no](http://www.publikasjoner.dep.no)

Telefon: 22 24 00 00

Publikasjonene er også tilgjengelige på

[www.regjeringen.no](http://www.regjeringen.no)

Trykk: Departementenes sikkerhets- og  
serviceorganisasjon – 03/2020

