
Tvisteløsning i Norge

Ingeborg Flønes
Direktør Forbrukerservice
Forbrukerrådet

Forbrukerrådet er ...



en uavhengig interesseorganisasjon som bistår forbrukeren og påvirker myndigheter og næringsliv i en forbrukervennlig retning.



Vi gir forbrukeren makt og mulighet til å ta gode valg.

Dagens tvisteløsningstilbud i Norge (fra 1. juli 2015)



Forbruker sender inn klage

Forbrukerrådet

Forbrukerlovene:

- Kjøpsloven
- Forbrukerkjøpsloven
- Håndverkertjenesteloven
- Angrerettloven

Forbrukerrådet – nytt tvisteløsningstilbud

Frivillig tilbud for næringsdrivende
(opprettet 1. juli 2015) og gjelder til ny lov om klageorganer for forbrukersaker trer i kraft

Kjøp/salg av varer/tjenester mellom privat/ næringsdrivende på områder som ikke dekkes av nemnd

Klagenemnder

Finansklagenemndene
(Skade, Bank, Eierskifte og Person)
Inkassoklagenemnda
Pakkereisenemnda
Transportklagenemnda (Fly og Jernbane)
Parkeringsklagenemnda
Brukerklagenemnda
Boligtvistnemnda,
Takstklagenemnda,
Elklagenemnda,
Eiendomsmeglernemnda
Gravferdsnemnda, Vask og rens, Bilutleienemnda og
Fotografinemnda

Husleietvistvalg

Frivillig meklings, kun enkelte fylker

Forliksråd

Konfliktråd

Frivillig, mellom private

Forbrukertvistutvalget

Forliksråd

Domstolene

Tingretten, Lagmannsretten og Høyesterett

Dagens tvisteløsningstilbud i Norge (fra 1. juli 2015)



Forbrukerrådet / Forbrukertvistutvalget (FTU)

- Forbrukerrådet er saksforberedende organ for FTU
- Behandler saker mellom forbruker og næringsdrivende innenfor løsøre og håndverkertjenester og kjøp/salg av en vare mellom private
- Kun forbruker kan sende inn klage og saken må være forsøkt løst med selger først
- Både klager og innklaget kan begjære en sak inn til FTU
- Ingen terskelverdier for saker som kan behandles
- Tilbudet er gratis for både forbruker og næringsdrivende
- Forbrukerrådet har anledning til å komme med en vurdering («rettslig standpunkt»)

Forbrukerrådet – nytt tvisteløsningstilbud

- Behandler saker på områder som ikke er dekket av et annet klageorgan
- Dagens tilbud er basert på minimumskrav i ADR direktivet
- Kun forbruker kan sende inn klage og saken må være forsøkt løst med selger først
- Om ikke saken løses ved mekling kan begge parter ta saken til Forliksrådet
- Ingen terskelverdier for saker som kan behandles
- Tilbudet er gratis for både forbruker og næringsdrivende

Klagenemnder / Husleietvistutvalget (HTU)

- Behandler i hovedsak saker mellom forbruker og næringsdrivende
- Kun forbruker som kan klage (med få unntak)
- Klagenemndene fatter ikke bindende vedtak (unntak HTU som har retts- og tvangskraft)
- Flere klagenemnder er lov- eller forskriftsbaserte, mens andre er avtalebaserede
- Bransje- og forbrukerinteresser er likt representert i nemnda med en nøytral leder
- Ingen terskelverdier for saker som kan behandles
- Gratis for både forbruker og næringsdrivende (unntak Boligtvistnemnda og HTU)

Forbrukerrådets tvisteløsningstilbud



- Mottatt 7016 saker per 10. nov 2015 som er mer enn en dobling av antall saker i løpet av de siste fem årene
- 6931 saker omhandler løsøre og håndverkersaker
 - 15-20 % av sakene løses i oppstartsfasen
 - 55 – 60 % løses ved mekling
 - 25 % av sakene oversendes Forbrukertvistutvalget
 - Saksbehandlingstiden er i gjennomsnitt på 60 dager
 - Ca. 20% av sakene har en saksbehandlingstid lengre enn 90 dager
- 85 saker er på nytt frivillig tilbud opprettet fra 1. juli
 - Siden tilbudet enda ikke er lovbasert har det vært begrenset med markedsføring av tilbudet

Gjennomføring av ADR direktivet (2016)



- To nye lover
 - Lov om klageorganer på forbrukersaker
 - Lov om Forbrukerklageutvalget
- Forslag i nye lover:
 - Forbrukerrådets tvisteløsningstilbud på områder som ikke er dekket av en nemnd blir lovpålagt
 - Åpner for at prinsipielle saker på områder som ikke dekkes av en nemnd («Forbrukerrådets nye tvisteløsningstilbud») kan behandles av Forbrukertvistutvalget
 - Klagenemndene som ikke er lovbasert, må bli offentlig godkjente
 - Åpner for å innføre terskelverdier
 - Åpner for at både forbruker og næringsdrivende må betale et gebyr for å bringe inn en sak
 - Åpner for at næringsdrivende kan sende inn en klage
- Husleietvistutvalgene vil få utvidet sitt geografiske mandat til å omfatte hele landet