

Finansdepartementet
postmottak@fin.dep.no

Oslo, 05.09.2012

Forbrukerrådets hørings svar på utkast til dekning av rettskostnader etter nemnduttalelser

Behov for lovbestemmelse

Forbrukerrådet deler departementet og Finanstilsynets synspunkt om at den type bestemmelse som det er snakk om her, må lovhjemles og ikke videreføres som en bransjeintern praksis. Lovfesting vil bedre forbrukernes rettsikkerhet. Vi mener videre det er hensiktsmessig å plassere bestemmelsen i finansforetakslovens §13-21, hvilket vi også argumenterte for i hørings svaret til Finanskriseutvalgets utredning (NoU 11:1).

Erfaringene fra å ha ordningen som en bransjeintern norm, forvaltet av Finansnæringens Fellesorganisasjon, er delte. Tilgjengelighet til informasjon om normen har variert. Det er en kjensgjerning at forbrukere som har vunnet frem i nemndsbehandling, men opplevd at innklagede selskap ikke aksepterer uttalelsen, har vært ukjent med muligheten for å få dekket kostnadene ved rettslig behandling. Informasjonskvalitet er i denne sammenheng viktig. Forbrukernes tilgang på klar og tydelig informasjon er en forutsetning for forbrukerens rettsikkerhet.

Å plassere dette som en lovbestemmelse med tilhørende forskrift er også viktig, siden det innebærer at bankkunder får den rettssikkerheten som så langt bare har vært forbeholdt forsikringskundene. Forbrukerrådets krav om at også bankkundene skal kunne få dekket sine rettskostnader ved uttalelser i disfavør av foretakene og som foretakene ikke aksepterer, er ikke blitt akseptert av våre avtaleparter for nemnda. Det til tross for at det har vært få saker hvor dette ville vært aktuelt, noe også Finanstilsynet påpeker.

I 2011 var ingen tilfeller hvor bankene satte til side uttalelser fra nemnd, men i 2009 og 2010 var det i hver av årene fire tilfeller av såkalt "ikke-aksept". En av disse var klagen fra Ivar Petter Røeggen, som senere er blitt omtalt som prinsipp saken for salg av lånefinansierte strukturerte spareprodukter. Hadde ikke Forbrukerrådet trådd inn i saken, ville den ikke kommet opp for domstolene.

Konsekvensene av å pålegge foretakene å dekke rettskostnadene i slike saker, vil dessuten kunne være at foretakene i større grad tvinges til å utvikle produkter og tjenester i tråd med de normer og forventinger samfunnet har til finansforetak.

Av analysen som Finanstilsynet har gjennomført, er det rimelig å konkludere at konsekvensen av å lovhjemle av dekning av rettskostnader etter nemndsvedtak vil få betydning for få, men like fullt viktige saker. Det må få betydning for formuleringen av lovteksten.

Om selve lovutkastet

Utkastet til lovtekst og den kommende forskriften er viktig fordi det er en høy terskel for forbrukere for rette formell klage på finansforetak hvor man er kunde og ta belastningen prosessen medfører. Av tall som Finansnæringens Fellesorganisasjon har publisert estimeres det totale antall klager fra forbrukere til banker og forsikringsselskap i 2011 til å være 456.000. I underkant av en prosent av klagen når frem til Finansklagenemnda (Finansklagenemnda mottok totalt 4.150 skriftlige klager til behandling i 2011).

Den ene prosenten av forbrukere som tar sin sak videre til nemndsbehandling, vil gjennomgående stå svakere enn motparten. Det er finansforetakene som utformer avtalevilkårene, og det er foretakene som sitter på produktinnsikten og rettslige kompetansen. Samtidig vil foretakene ha tilstrekkelige midler og en organisasjon som kan føre saken langt i det rettslige systemet.

For å skape et mer jevnbyrdig partsforhold, foreslås det derfor at Finanstilsynets forslag utvides til også å gjelde dekningen for behandling i lagmannsrett og Høyesterett. Lovteksten bør lyde:

(2) Finansforetak som ikke etterlever nemndsvedtak i forbrukerens favør, skal dekke kostnadene knyttet til behandling av saken i første rettsinstans, og i høyere rettsinstanser dersom saken ankes.

Det er først ved en slik formulering at man sikrer balansen mellom partene, og styrker forbrukerkunders rettsikkerhet ved at de i større grad vil kunne få rett i de tilfellene de har rett.

Vi frykter at forbrukere ikke vil ta den økonomiske risikoen det er å bringe saker videre inn for domstolen dersom de ikke har sikkerhet for dekning av egne og motpartens kostnader ved alle instanser. Røeggen-saken er i så måte et eksempel. Uten Forbrukerrådets involvering, som også inneholder økonomiske bistand, ville ikke saken blitt brakt inn for domstolene.

Som fremhevet av Finanstilsynet er det grunn til å tro at mange av sakene som er aktuelle for domstolsbehandling ofte vil være av prinsipiell karakter. Ettersom behandling av prinsipielle saker normalt ikke faller inn under Tvistelovens kap. 10 Småkravsprosessen, jf. § 10- 1, 3 d), vil vanlige saksomkostningsregler gjelde. Dette innebærer at forbrukeren påtar seg en høy økonomisk risiko ved å gå til domstolen med sin sak.

For forbrukere flest vil det være få muligheter til dekning av saksomkostninger på annen måte. Dekningen gjennom offentlig rettshjelp og private forsikringer er begrenset, og organisasjoner som Forbrukerrådet har begrenset kapasitet til å stille opp utover særskilt utvalgte tilfeller.

Forbrukerrådet mener det er urimelig å pålegge forbrukere å ta den store økonomiske belastningen det er å måtte bekoste prinsipielt viktige rettsaker helt eller delvis. Etter vår oppfatning bør en slik økonomisk risiko mer naturlig legges på bransjen som forutsettes å ha ressurser til det.

Om arbeidet med forskrift

Erfaringen med bransjenormen for ikke-akseptor i forsikringsnemndene viser at det må settes krav om allmenn offentliggjøring og informasjon i forskriften.

Både nemnd og selskap må informere klagere om de rettslige utfall av de relevante sakene.

Det må stilles krav om informasjonskvalitet og ikke utelukkende informasjonsplikt.

Forskriften må videre sikre at selskapene som bestemmer seg for ikke å akseptere uttalelse fra nemnda, fatter beslutningen på et tilstrekkelig høyt organisatorisk nivå. Det kan ikke ligge til den enkelte saksbehandler å sette til side en uttalelse fra nemnda, da slike avgjørelser må gjenspeile selskapets generelle holdning til sakskomplekset. Det innebærer videreføring av intensjonene i bransjenormen.

I det forestående arbeidet med utforming av forskrift, kan Finansdepartementet forvente bistand og involvering fra Forbrukerrådet, i den utstrekning departementet ser det som hensiktsmessig.

Vennlig hilsen
Forbrukerrådet

Jorge B. Jensen
Fagdirektør Finans

Anne Sofie Faye-Lund
Senior Rådgiver