



RETNINGSLINJER FOR FORBRUKERRÅDETS MEKLING

Mars 2017

Innhold

1. Hvilke klagesaker behandles i Forbrukerrådet.....	3
2. Hvilke klagesaker kan ikke behandles i Forbrukerrådet.....	3
3. Hvem kan klage	3
4. Hvordan innlevere en klage	4
5. Forbrukerrådets adgang til å avvise en sak.....	4
6. Avbrytelse av foreldelsesfristen ved at saken bringes inn for Forbrukerrådet.....	4
7. Hvordan foregår meklingen i Forbrukerrådet?.....	4
8. Bruk av sakkyndig undersøkelse	5
9. Behandling av saken i Forbrukerklageutvalget	5
10. Taushetsplikt og offentlighet	6
11. Saksbehandlingstid.....	6
12. Klage på meklingen i Forbrukerrådet.....	6



1. Hvilke klagesaker behandles i Forbrukerrådet

Disse retningslinjene gjelder for alle typer tvister Forbrukerrådet behandler. Forbrukerrådets behandling av klagesaker, reguleres av lov om klageorganer for forbrukersaker.

Forbrukerrådet kan behandle tvister som springer ut av enkelte forbrukerlover.¹ Det er tvister i forbrukerkjøp, tvister om håndverkertjenester, tvister om angrerett og tvister som gjelder kjøp av ting mellom private. Disse sakene, som faller inn under kompetansen til Forbrukerklageutvalget, kan bringes inn for Forbrukerklagevalget for endelig avgjørelse.

Forbrukerrådet har også et meklingsstilbud i forbrukertvister i alle saker om vare- og tjenestekontrakter mellom næringsdrivende og forbrukere, som ikke faller inn under et annet nøytralt og uavhengig klageorgans saksområde² og som ikke kan bringes inn for Forbrukerklageutvalget. Dersom det ikke oppnås minnelig løsning i slike tvister, må saken bringes inn for alminnelige domstoler³ for å få den avgjort.

Behandlingen i Forbrukerrådet skal legge til rette for at partene ved mekling får løst saken enkelt, hurtig og billig.

2. Hvilke klagesaker kan ikke behandles i Forbrukerrådet

Forbrukerrådet behandler ikke tvister om:

- helsetjenester som ytes av helsepersonell, jf. helsepersonelloven § 3
- offentlig tilbud av videregående og høyere utdanning
- ikke-økonomiske tjenester av allmenn interesse slik begrepet til enhver tid tolkes av EU-domstolen
- kjøp og salg av fast eiendom

Forbrukerrådet skal kun behandle klager der det foreligger et reelt behov for å få avgjort kravets berettigelse. Hvis det er klart at kravet er erkjent, kan ikke partene benytte Forbrukerrådet for å skaffe tvangsgrunnlag for et pengekrav, siden inndrivelse av pengekrav ikke anses som en tvist.

Før saken kan bringes inn for Forbrukerrådet må klageren ha rettet en klage til sin motpart.

Forbrukerrådets avgjørelse om at saken faller utenfor Forbrukerrådets saksområder kan ikke påklages.

Om saken kan behandles av annet klageorgan, vil forbruker bli henvist dit.²

3. Hvem kan klage

¹ Forbrukerkjøpsloven, håndverkertjenesteloven, angrerettloven, kjøpsloven (tvister mellom private)

² Finansklagenemnda Bank, Eierskifte, Person og Skade, Inkassoklagenemnda, Transportklagenemnda Fly, Transportklagenemnda Jernbane, Pakkereisenemnda, Parkeringsklagenemnda, Boligtvistnemnda, Eiendomsmeulingsnemnda, Takstklagenemnda, Elklagenemnda, Brukerklagenemnda

³ Forliksrådet, Tingretten



Både forbrukere og næringsdrivende kan klage til Forbrukerrådet.

4. Hvordan innlevere en klage

Klagen må innleveres skriftlig, fortrinnsvis via elektronisk klageskjema som er tilgjengelig på Forbrukerrådets nettsider.

Veiledning om utfylling av klageskjema fås på Forbrukertelefonen 23 400 500.

5. Forbrukerrådets adgang til å avvise en sak

Forbrukerrådet kan avvise saker som omfattes av saksområdet dersom:

- klageren ikke har forsøkt å løse saken direkte med motparten
- klagen er useriøs eller grunnløs
- saken er under behandling eller har blitt behandlet av et innmeldt klageorgan (en nemnd) eller domstol
- saken ikke lar seg behandle uten at dette i særlig grad går ut over Forbrukerrådets effektivitet

Vedtak om avvisning skal være begrunnet og meddeles partene innen tre uker fra Forbrukerrådet mottok klagesaken, eller fra det tidspunkt Forbrukerrådet mottok nødvendig dokumentasjon for å kunne ta stilling til om saken kan avvises.

Forbrukerrådets vedtak om avvisning av en sak kan ikke påklages.

6. Avbrytelse av foreldelsesfristen ved at saken bringes inn for Forbrukerrådet

Foreldelsesfristen avbrytes for tvister som faller inn under kompetansen til Forbrukerklageutvalget. For tvister som ikke kan bringes inn for Forbrukerklageutvalget for endelig avgjørelse avbrytes ikke foreldelsesfristen, se punkt 1 og 2 om saksområder.

7. Hvordan foregår meklingen i Forbrukerrådet?

Forbrukerrådet mekler mellom partene med sikte på å finne en minnelig løsning i tvisten. En minnelig løsning kan være i samsvar med det partene rettslig sett har krav på, eller det kan være ulike mellomløsninger som partene i den enkelte sak ser som en fornuftig løsning på tvisten.

Saksbehandlingen i Forbrukerrådet er skriftlig. Selve meklingen foregår som hovedregel ved at det tas kontakt med partene hver for seg per telefon eller e-post. Etter at det er innlevert skriftlig klage, tar Forbrukerrådet kontakt med partene. Ved oppstart av saken sender Forbrukerrådet partene en kopi av mottatt klage, samt informasjon om Forbrukerrådets klagebehandling og vår rolle som mekler. Partenes interesser og behov kartlegges, fortrinnsvis per telefon, og legges til grunn for meklingen. Forbrukerrådet skal bidra til fremdrift i saken, men det forventes at partene deltar aktivt, åpent og er løsningsorientert. I utgangspunktet vil Forbrukerrådet oppfordre partene til å komme med forslag til hvordan tvisten kan løses. Forbrukerrådet kan imidlertid også selv fremsette forslag til løsning, i den hensikt å forsøke å få partene til å komme til enighet. Forbrukerrådets løsningsforslag er ikke å anses som et vedtak, eller på annen måte bindende, og det vil være opp til partene selv å velge om forslaget aksepteres eller ikke. Løsningsforslag som fremsettes under mekling, vil kunne avvike fra



hvordan resultatet ville blitt i domstolene eller i Forbrukerklageutvalget. Dersom partene enes om et løsningsforslag, anses dette som en avtale partene har inngått. Meklingsprosessen i Forbrukerrådet skal foregå innenfor rammene av gjeldende rett.

Forbrukerrådet skal oversende klagen, saksdokumenter, uttalelser, sakkyndige rapporter og annen informasjon som er relevant for saken til partene. Partene skal gis mulighet til å uttale seg om faktiske og rettslige sider ved saken, og Forbrukerrådet skal sette rimelige frister for uttalelser. Forbrukerrådet skal sørge for at partenes interesser og ønsker i tvisten klarlegges gjennom meklingen. Forbrukerrådet skal bidra til god kommunikasjon mellom partene og har veiledningsplikt om gjeldende rett på saksfeltet for tvisten. Forbrukerrådet gir ikke svar på hvem som eventuelt har rett i den aktuelle saken.

Forbrukerrådet skal påse at meklingen skjer mellom de som rettslig sett er parter i saken.

Partene kan la seg bistå av tredjepart under mekling i Forbrukerrådet.

Mekling i Forbrukerrådet utføres av ansatte⁴ i Forbrukerrådet som har nødvendig kunnskap innen mekling og forbrukerrettigheter. Meklingsrollen er nøytral og upartisk. Med nøytral menes at mekler ikke har særskilt interesse i utfallet av en sak eller har særskilt interesse i at den løses på en bestemt måte. Upartisk betyr at mekler ikke tar parti for en av partene i tvisten. Dersom en mekler i Forbrukerrådet er inhabil, så fordeles saken til en annen. Mekler er inhabil når vedkommende har et nært forhold til en part, eller når det foreligger andre særegne forhold som er egnet til å svekke tilliten til hans upartiskhet.

8. Bruk av sakkyndig undersøkelse

Sakkyndig undersøkelse er noen ganger nødvendig for å kartlegge fakta i saken. Det følger av norsk rett at den som krever noe, som hovedregel også må sannsynliggjøre sitt krav (for eksempel ved å innhente sakkyndig undersøkelse).

Forbrukerrådet yter veiledning om hva den sakkyndige undersøkelsen skal klargjøre.

9. Behandling av saken i Forbrukerklageutvalget

Dersom det ikke oppnås minnelig løsning skal saken avsluttes. Partene får informasjon om eventuell adgang til å få klagen behandlet av Forbrukerklageutvalget og de vilkår klagen må tilfredsstille.

Begjæringen må framsettes skriftlig gjennom Forbrukerrådet og innen én måned etter at saken er avsluttet i Forbrukerrådet. Fristen kan likevel ikke settes kortere enn ett år fra parten klaget til motparten. Begjæringen skal inneholde partenes navn, hvilke krav som fremmes, samt en påstand. Begjæringen skal være datert og undertegnet. En skriftlig begjæring avbryter én-måneders fristen selv om kravene i første ledd ikke er oppfylt, dersom begjæringen suppleres innen rimelig tid. Forbrukerrådet kan bistå med utfylling av begjæringsskjema dersom det er nødvendig.

⁴ I retningslinjene omtales de som mekler



Forbrukerrådet skal snarest mulig oversende begjæringen til Forbrukerklageutvalget sammen med sakens dokumenter. Partene skal underrettes om oversendelsen. Samtidig skal de gis en orientering om saksbehandlingen i Forbrukerklageutvalget.

10. Taushetsplikt og offentlighet

Forbrukerrådet plikter å hindre at andre får adgang eller kjennskap til opplysninger om personlige forhold, eller opplysninger om forretningsforhold av konkurransemessig betydning, jf. forvaltningsloven § 13.

Alle klagesaker som behandles av Forbrukerrådet blir offentlig når saken avsluttes.

11. Saksbehandlingstid

Oppstart skjer når nødvendige og relevante dokumenter er mottatt fra partene. Partene informeres om resultatet av klagebehandlingen innen 90 dager fra oppstart. I særlig komplekse saker kan denne fristen forlenges. Partene skal informeres om forlengelsen og om ny frist.

12. Klage på meklingen i Forbrukerrådet

Forbrukerrådets behandling av klagesaken kan påklages. En klage rettes til Forbrukerrådet.

