



## Mekling i Forbrukertilsynet – vedtak i Forbrukerklageutvalget

Av advokatfullmektig Hanne Linaker  
hanne.linaker@eurojuris.no

*For å få en rettslig avklaring i en tvist kan alternativene være det lokale forliksrådet, eller Forbrukertilsynet. I denne artikkelen ser vi nærmere på tvisteløsning i Forbrukertilsynet.*

**Hanne Linaker** er advokatfullmektig i Advokatfirmaet Eurojuris Nord AS, med kontorsted i Harstad. Hun har tidligere erfaring fra kommunal sektor og Forbrukertilsynet. I Eurojuris Nord arbeider hun med flere ulike områder, herunder kontorets NAF-saker og med andre forbrukerrettslige tvister.

### I. NÅR KJØPET GÅR GALT

Vinteren er i anmarsj, og du har kjøpt deg en snøskuter i en salgsgruppe på Facebook. Selgeren har reklamert for en knallgod snøskuter selv om den nå er blitt noen år gammel. Du spør selger om andre egenskaper, og svarene gjør at du tenker at du er i ferd med å gjøre et godt kjøp. Du lar deg overbevise og inngår en avtale om å kjøpe snøskuteren. Når snøen har lagt seg og du endelig skal få teste det nye kjøretøyet ditt, oppdager du at motoren går ujevnt, og at det lekker olje. På verkstedet viser det seg at snøskuteren er full av feil, og kostnadene for reparasjon vil være tilnærmet kjøpesummen.

Du ringer selger øyeblikkelig for å reklamere, men han avviser hele saken og sier at snøskuteren er solgt «*som den er*», og at han dessuten sa den var gammel. Han mener du som kjøper dermed måtte forvente at den ikke var i topp stand, og at reparasjoner kunne bli nødvendig. Du er fortsatt uenig, og sender en skriftlig reklamasjon til selger hvor du krever heving av kjøpet.

Som kjøper, enten i kjøp mellom privatpersoner eller mellom forbruker og næringsdrivende, kan du oppleve å stå på bar bakke hvis selger avviser reklamasjonen din. Hva gjør du, og hvor kan du henvende deg?

*Forbrukertilsynet kan mekle i saker mellom to privatpersoner eller mellom en privatperson og en næringsdrivende. Forbrukertilsynet kan ikke mekle mellom to næringsdrivende.*

For å få en rettslig avklaring i en slik tvist kan alternativene være det lokale forlikrådet, eller Forbrukertilsynet. I denne artikkelen ser vi nærmere på tvisteløsning i Forbrukertilsynet.

## 2. FORBRUKERTILSYNET

Forbrukertilsynet er en offentlig tilsynsmyndighet som fører tilsyn med markedsføring og avtalevilkår, håndhever forbrukervernlovgivning og mekler i konflikter mellom forbruker og næringsdrivende. Forbrukerklage\_loven og forbrukerklageforskriften gir rammene for både Forbrukertilsynets og Forbrukerklageutvalgets arbeid og myndighet. Ett av formålene med Forbrukertilsynet er å være det foretrukne tvisteløsningsorganet på det forbrukerrettslige området.

Forbrukertilsynet kan mekle i saker mellom to privatpersoner eller mellom en privatperson og en næringsdrivende. Forbrukertilsynet kan ikke mekle mellom to næringsdrivende. Både privatpersoner og næringsdrivende kan sende inn saker til mekling, så hvis en forbruker ikke har betalt for en vare eller tjeneste, kan næringsdrivende klage privatpersonen inn til Forbrukertilsynet.

I tillegg til å mekle i saker som angår en fysisk ting, kan Forbrukertilsynet også mekle i saker som angår tjenester, som en håndverkertjeneste. Hvis du har fått bygget en ny trapp i huset ditt, og det viser seg at trappen er skjev, kan du klage snekkeren inn til Forbrukertilsynet.

Forbrukertilsynet kan ikke mekle i saker som har egne klagenemnder. Dette kan for eksempel være saker om reise, parkering, strøm, eiendomsmegling og bredbånd, telefoni og TV. Alle disse har egne klagenemnder som skal brukes som tvisteløsningsorgan. Enkelte saker blir hverken behandlet i Forbrukertilsynet eller andre klagenemnder. Dette gjelder saker om fengsel, rettsvesen, og grunnleggende offentlige velferdsoppgaver som helse, omsorg og utdanning.

Når du sender en sak til Forbrukertilsynet, er behandlingen av saken gratis. Mange lurer på om de må engasjere advokat for å være representert i behandlingen av saken i Forbrukertilsynet. Det er ikke nødvendig. Forbrukertilsynet er et offentlig organ, og har en veiledningsplikt etter forvaltningsloven, i likhet med andre offentlige organer. Videre er det kun jurister som arbeider med tvisteløsning, og de har dermed svært god kunnskap om de rettsreglene som gjelder for saken din. Hvis du likevel ønsker å betale for juridisk hjelp, må du dekke dette selv, uavhengig av utfallet i saken.

Når du sender en sak til Forbrukertilsynets tvisteløsningsavdeling, er formålet i første omgang å komme til en løsning gjennom mekling. Hvis meklingen ikke fører frem, kan saken sendes videre til Forbrukerklageutvalget for vedtak i saken.



## 3. FØR SELVE MEKLINGEN – INNSENDING AV KLAGE

Du har, som i tilfellet med snøskuteren, blitt avvist med ditt reklamasjonskrav, men ønsker at noen andre skal vurdere saken. Du tenker selvsagt at dette er en helt urimelig selger, og det er viktig at han får vite hva som er rett og galt. Heldigvis er det veiledning å få hos Forbrukertilsynet.

På Forbrukertilsynets nettsider kan du først se om du har grunn til å sende klage. Du får da veiledning om hvilke feil som gir grunnlag for å klage. Hvis feilen skyldes noe du har gjort, eller du kjente til feilen da du kjøpte produktet, må du selv ta regningen for feilen. Videre får du veiledning om reklamasjonsfristen, som er to eller fem år – avhengig av hvor lenge det er ment at varen skal vare.

Før du klager, får du også veiledning om hva du kan kreve, og om selgers mulighet til å forsøke å reparere feilen. Normalt kan ikke selgeren prøve å reparere den samme feilen mer enn to ganger.

Når du har vurdert at det både foreligger en feil du selv ikke er ansvarlig for eller visste om, og du har reklamert innenfor fristen, må du forsikre deg om at du har sendt en klage til selgeren. Hvis

du også har gjort dette, kan du sende klagen inn til Forbrukertilsynet.

Du kan benytte elektronisk meklings skjema via Forbrukertilsynets hjemmesider. I meklings skjemaet fyller du ut informasjon om deg og om motparten og skriver kort om saken. Det er viktig at du legger ved reklamasjonen og kjøpekontrakten. Hvis du ikke har en kjøpekontrakt, må du på annet vis dokumentere at du har betalt for varen eller tjenesten. Slik dokumentasjon kan for eksempel være et skjermbilde av en VIPPS-betaling eller en kontoutskrift.

I tillegg anbefales det at du legger ved alle dokumenter som kan opplyse saken. Dette vil typisk være salgsannonser (for eksempel fra FINN), korrespondansen mellom deg og selger både før og etter kjøpet, kvitteringer, uttalelse fra verksted og bilder av feilen hvis den er synlig. Det er du som er klager som har bevisbyrden i saken, og du må derfor passe på å opplyse saken godt nok.

Saken kontrolleres av saksmottaket hos tvisteløsningsavdelingen, før den fordeles til en saksbehandler – en mekler.

*Det er viktig for best mulig effekt av meklingen at også du som klager forsøker å se for deg andre løsninger enn den du i utgangspunktet har krevd.*

#### 4. MEKLINGSFASEN

Selve meklingen foregår noe ulikt enn den i forliksrådet eller domstolen. Meklerne i Forbrukertilsynet bruker i hovedsak telefon og e-post som sine verktøy, og du skal dermed ikke møte opp for en fysisk og samtidig mekling. Meklingen starter med at mekleren i saken din tar kontakt med deg per telefon for en oppstartssamtale. Det hender at saken har løst seg mellom partene mens den har ventet på behandling, og mekleren kan da raskt avslutte saken. Hvis saken ikke har løst seg, vil mekleren be deg forklare saken slik du opplever den, og hvilken løsning du ser for deg i saken.

Det er viktig for best mulig effekt av meklingen at også du som klager forsøker å se for deg andre løsninger enn den du i utgangspunktet har krevd. I mange tilfeller oppleves saken som en ren prinsippsak for klager, men også i disse tilfellene kan det være lurt å se for seg alternative løsninger for å komme raskere til en avslutning i saken. Det er en egen verdi i å kunne legge saken bak seg og gå videre, så kanskje skal du som klager revurdere hvor prinsippfast du bør være.

Etter oppstartssamtalen vil mekleren ta kontakt med motparten i saken, som oftest selgeren, og presentere saken slik du allerede har forklart den. Mekleren vil også fremsette ditt løsningsforslag i saken og be selger ta stilling til dette. Hvis selger ikke aksepterer løsningsforslaget, oppfordres han til å fremsette et alternativt løsningsforslag.

Det hender at saken løser seg allerede her. Men ofte trengs det flere runder mellom mekleren,

klageren og selgeren. I stedet for å gå med på en heving av kjøpet av snøskuteren tilbyr selgeren kanskje et prisavslag. Mekleren vil da be deg som klager vurdere dette tilbudet. Mekleren, som kjenner saken godt, har også sett gjennom saksdokumentene og vet hvilke bevis du har lagt frem i saken. Av og til vil mekleren vurdere at du ikke har dokumentert feilene godt nok, eller at feilen ikke er av en slik karakter at heving er et reelt alternativ, og at det vil være vanskelig å vinne frem i saken ved en videre behandling. Du kan da bli rådet til å vurdere å akseptere løsningsforslaget.

Hvis du kan gå med på at kjøpet ikke skal heves, men du skal ha et prisavslag, er det også mulig å mekle videre på størrelsen av prisavslaget.

Hvis man til slutt finner frem til en løsning som begge parter kan akseptere, er hele formålet med meklingen oppnådd – nemlig en minnelig løsning. Den aksepterte løsningen blir da utformet i en egen bindende avtale. Hvis avtalen ikke overholdes og den innebærer en pengeoverføring, kan klager gå til namsmannen for tvangsinn drivelse av beløpet. Du kan også be om en gjenåpning av saken i Forbrukertilsynet.

Hvis saken derimot ikke løser seg gjennom mekling i Forbrukertilsynet, kan saken avsluttes med tilbud om behandling i Forbrukerklageutvalget.

#### 5. FORBRUKERKLAGEUTVALGET

Begge parter vil få tilbud om å ta saken videre til Forbrukerklageutvalget. Forbrukerklageutvalget

© Christopher Hall | Dreamstime.com



er et domstolliknende organ som fatter vedtak som er rettslig bindende for begge parter. Hver av partene står fritt til å begjære saken inn til Forbrukerklageutvalget, og det er tilstrekkelig å én av partene gjør dette.

Når saken avsluttes i Forbrukertilsynet, får partene tilsendt et skjema som fylles ut og sendes tilbake til Forbrukertilsynet. Fristen for dette er en måned etter saken er avsluttet. Hvis du ikke overholder fristen, kan saken bli avvist. Mekleren du tidligere hadde, vil da kontakte den som sendte inn skjemaet, og veilede deg hvis du bør innhente ytterligere dokumentasjon,

og hjelpe deg til å sette opp krav i prioritert rekkefølge.

Når saken er klargjort, sender Forbrukertilsynet saken videre til Forbrukerklageutvalget for deg. Du trenger ikke å foreta deg noe selv. Samtidig får motparten beskjed om at saken er sendt videre, og gjøres også oppmerksom på muligheten til å fremsette motkrav i saken.

Saken kommer først til Forbrukerklageutvalgets sekretariat. Sekretariatet forkynner saken for motparten, og partene får anledning til å sende inn nye kommentarer i saken og



*Forbrukerklageutvalget er et domstolliknende organ som fattet vedtak som er rettslig bindende for begge parter.*

eventuell ny dokumentasjon, for eksempel en grundigere uttalelse fra verkstedet om feilene på gjenstanden eller en uttalelse fra en annen håndverker om hvordan en tjeneste er utført. Alt nytt i saken vil bli sendt til motparten for å ivareta kontradiksjonsprinsippet.

Kontradiksjonsprinsippet er, kort forklart, retten til å bli hørt. Dette innebærer at begge parter i en sak har rett til å gjøres kjent med alle sakens dokumenter, og har rett til å uttale seg om disse. Det er viktig å være oppmerksom på at saksbehandlingen og avgjørelsen blir basert på de skriftlige dokumentene i saken. Hverken partene selv eller vitner har anledning til å møte opp å gi en muntlig forklaring i selve utvalgsmøtet.

Når saksforberedelsen er ferdig, settes saken opp til behandling på et utvalgsmøte. Forbrukerklageutvalgets medlemmer består av 20 medlemmer som er oppnevnt av Barne- og familiedepartementet. Utvalgets leder og nestledere oppfyller kravene til dommere. Av de øvrige medlemmene har halvparten en særlig innsikt i henholdsvis forbrukernes og den næringsdrivendes interesser. Alle har juridisk bakgrunn.

Utvalgsmøtet settes med en leder eller nestleder og to medlemmer. Det ene medlemmet har særlig innsikt i forbrukernes interesser, og det andre medlemmet har særlig innsikt i næringsdrivendes interesser.

Utvalget går gjennom sakens dokumenter og kommer frem til et vedtak. Det kan avgis vedtak med dissens. Når vedtaket er fattet, vil det bli sendt til partene per vanlig post, eventuelt bli forkynt ved stevnevitne. Vedtaket er bindende for partene, og det er opp til partene å oppfylle vedtaket. Hvis du blir tillkjent prisavslag, må du selv sørge for at skyldneren mottar kontonummeret ditt. Hvis vedtaket ikke blir oppfylt innen fristen, kan kravet inndrives ved hjelp av namsmyndighetene.

Hvis du har tapt saken i Forbrukerklageutvalget, men ikke er enig i vedtaket, kan du bringe saken inn for tingretten. Fristen for stevning er en

måned fra vedtaket ble forkynt. Hvis dette ikke gjøres, vil vedtaket fra Forbrukerklageutvalget stå seg som bindende.

Prosessen gjennom Forbrukertilsynets og Forbrukerklageutvalgets behandling av saken kan av og til oppleves som lang for dem saken gjelder. Likevel sørger behandlingen for at du får en konkret juridisk vurdering av saken din, basert på de faktiske bevisene i saken. Du vil endelig få en avklaring på om du har rett til å få hevet kjøpet av snøskutereren, eller om selgeren hadde rett til å avvise reklamasjonskravet ditt. Om du liker svaret, er jo en helt annen sak.