

Deres ref. 23/2235

Oslo, 29. september 2023

Det Kongelige Barne- og familiedepartementet
Forbruker-, tros- og livsynsavdelingen
Postboks 8036 Dep.
0030 Oslo

Høringsvar: endring av forbrukerklageforskriften – gebyr og verdigrenser

Naturvernforbundets kommentarer oppsummert:

Naturvernforbundet mener forslaget om endring av forbrukerklageforskriften representerer en betydelig innskrenkning av forbrukernes rettigheter, og vil kunne ha negative konsekvenser for natur, miljø og omstillingen til en sirkulær økonomi. Vi ber derfor departementet om å trekke forslaget tilbake.

- Konsekvensene av forslaget synes mangelfullt utredet og det virker å være lite treffsikkert i henhold til formålet.
- En svekking av forbrukernes tilgang på tvisteløsning kan være i strid med Norges EØS-rettslige forpliktelser.
- De foreslåtte endringene vil kunne virke motstridende til politiske målsetninger om avfallsforebygging og sirkulær økonomi, og har en uheldig symboleffekt.

Naturvernforbundet ber om å bli automatisk høringsinstans i forbrukerspørsmål

Norsk forbruk har stor effekt på klima og natur, både i inn- og utland. Det er derfor viktig for oss å kunne uttale oss om politiske rammebetingelser for forbrukernes mulighet til å opptre på klima- og miljøvennlig. Vi ber derfor Barne- og familiedepartementet om å sette opp Naturvernforbundet på liste over høringsinstanser for fremtidige høringer relatert til forbrukerspørsmål.

Endringsforslaget er i strid med forbrukerklageforskriftens hensikt og effekt

Retten til reparasjon og retten til å klage på dårlig kvalitet er grunnleggende rettigheter som er viktige for at samfunnet skal utvikle seg i en mer sirkulær retning.

Som det står i høringsnotatet: «Norge er forpliktet etter direktivet om alternativ tvisteløsning i forbrukersaker (ATFdirektivet – direktiv 2013/11/EU) til å sikre at forbrukere har tilgang til å få sine nasjonale og tverrnasjonale tvistesaker i forbindelse med salgs- eller tjenesteavtale behandlet raskt, effektivt og billig, jf. direktivets fortale punkt 4.»

Gjennom EØS-avtalen er Norge forpliktet til å ha et tvisteløsningstilbud, uansett hva saken gjelder.

I lovforarbeidene understrekes det at avgift kun skal være "symbolsk". En avgift som har til hensikt å vesentlig redusere mengden saker, er ikke symbolsk, men begrensende. Vi kan ikke se annet enn at dette er i strid med premisset om «symbolsk» gebyr og i strid med EØS-avtalen.

Vi kan ikke se at denne grunnleggende hensikten med forskriften etterlevs med de foreslåtte endringene. Naturvernforbundet støtter at saksbehandlingstiden skal være forsvarlig, men det må oppnås på andre måter enn de framlagte.

- Det framlagte forslaget utreder ikke konsekvenser som påvirker hensikten med ordningen, kun antallet saker.
- Med husholdningenes økte økonomiske utfordringer, vil det være naturlig å anta at antallet saker øker, men det må finnes andre løsninger som ikke er i strid med lovens og forskriftens hensikt..

Uklart om hensikten med endringen oppnås

Hensikten med endringen er å redusere antallet saker, av økonomiske grunner. Samtidig skriver Departementet: «*en grense på 1500 kroner vil ikke ha betydning for en stor andel av sakene*», altså at det ikke vil redusere antallet saker i særlig grad.

- Forbrukertilsynet beskriver selv at en av hovedgrunnene til lang saksbehandlingstid er flytting til Porsgrunn og stor gjennomtrekk av ansatte. Dersom bemanningsproblemene ikke bedrer seg, vil man med en slik logikk stadig kunne øke gebyrene. Gebyrlegging vil ikke løse disse grunnleggende utfordringene og er etter Naturvernforbundets syn lite treffsikker virkemiddelbruk.
- Den eneste løsningen på lang saksbehandlingstid synes å være å redusere antallet saker. Det opplyses at 25 % av sakene som kom inn til tilsynet i 2021, ble avbrutt uten at meklingen ble gjennomført, «blant annet fordi saken var feilsendt, selger var gått konkurs, saken ble avvist eller lignende.» Her samles en rekke ulike årsaker i en bolke. Mye av dette ser ut til å kunne være unngått med bedre veiledning i forbindelse med innsending av saker, ikke gebyrlegging.
- Av andre forhold som påvirker antall saker, trekkes usikre økonomiske tider fram. Det framlagte forslaget vil gjøre en vanskelig økonomisk situasjon vanskeligere ved at store volumer av varesalg ikke lenger kommer innenfor klageordningen.

Viktige saker vil ikke komme opp

- Forbrukertilsynet er i sitt forslag opptatt av at «*de riktige sakene*» kommer til behandling og går videre. Hva som er «*riktige*» saker defineres ikke, men synes underforstått å være de dyreste varene/tjenestene. For forbrukere, trenger det ikke å være tilfelle. For å sikre overgangen til sirkulær økonomi er det vesentlig at det er mulig å reagere mot billige og dårlige varer.
- Fra Forbrukertilsynets forslag: "*Vår erfaring tilsier at for mange saker tas videre til Forbrukerklageutvalget under henvisning til at tilbudet er gratis og verd å prøve*". "*Generelt sett kan man si at saker med såpass lavt beløp, ofte vil være av mindre*



betydning for forbrukerne. Forbrukervernet vil derfor ikke bli betydelig svekket, selv om disse sakene ikke omfattes av tvisteløsningstilbudet." Dette er generell, udokumentert synsing som ikke kan legges til grunn for å redusere forbrukeres rettigheter og lede økonomien i en retning av mer bruk- og kastøkonomi i stedet for mer sirkulær økonomi.

Et annet moment er at selv om en sak kan være av mindre betydning for del enkelte forbruker, kan den ha stor betydning for andre, og for lignende saker. Den oppdragende effekten små saker kan ha for behandlingen av klager generelt, må også tillegges vekt. Man kan derfor ikke bare se på betydningen for den enkelte forbruker, men for forbrukere sett mer samlet.

- Beløpsbegrensningen utelater en lang rekke type varer og enkeltvarer – dermed også enkeltbransjer og enkeltleverandører. Spesielt innenfor tekstil og forbrukerelektronikk, som er verdikjeder med stort miljøavtrykk og stadig økende volum satt på markedet, vil endringen kunne ha negative konsekvenser.
- Dårlig designede varer, og billige varer som lett ødelegges, vil med dette unntas samfunnets kontroll. Dette er stikk i strid med endringer andre tiltak for en mer sirkulær økonomi har som hensikt. Vi mener dette vil føre til mer bruk og kast, lite initiativ for produsent/selger til å unngå feil og mangler.

Dersom Departementet til tross for innvendingene, innfører gebyrer har vi følgende kommentarer:

- Det foreslås én sats uavhengig av type produkt/tjeneste. Vi anbefaler en tilpasset beløpsgrense for ulike vare-/tjenestegrupper.
- Det foreslås likt gebyr for næringsdrivende og private, selv om direktivet åpner for differensiering. Vi mener næringslivet kan og bør illegges høyere gebyrer – de selger mange eksemplarer, forbruker kjøper enkeltteksemplarer. Høyere gebyrer, ala Danmark, kan også virke oppdragende i form av at næringsdrivende gjør tiltak for å unngå klager, og kan være mer motivert for å finne meklingsløsninger.

Med vennlig hilsen

Norges Naturvernforbund

Martin Brandtzæg
Avdelingsleder

Anne Guri Solem
Fagrådgiver