Utenomrettslig klagebehandling i de nordiske land

Linda Olsen

- Oversikt over systemer for utenrettslig klagebehandling i de nordiske landene

- Knytte dette til flysektoren og egne erfaringer

Hvorfor er det viktig med gode klageordninger?

- Legge til rette for effektiv og rimelig løsning av tvister
- Gode klageordninger forebygger konflikter og stimulerer til å finne en løsning raskt og rimelig.
- Omhandler ofte mindre beløp, og domstolsbehandling kan være både kostbart og ressurskrevende.

Danmark

Det danske klagebehandlingssystemet for forbrukere består av:

- det sentrale offentlige Forbrugerklagenævnet (FKN)
- 19 private bransjefinansierte klagenemnder
- forskjellige sektorspesifikke råd eller nemnder som ikke er omfattet av lov om forbrukerklager
- Danmark har også en rekke private klagenemnder som ikke er lovregulert.

Trafik-og Byggestyrelsen

- EC261/2004 og EC1107/2006 krav
- God dialog
- Elektronisk korrespondanse
- Forholder seg til NEB svarfrist
- Ingen samarbeid med andre nordiske NEB’s

Konkurrence- og Forbrukerstyrelsen

- Krav som faller utenfor EC261/2004 og EC1107/2006
- God dialog
- Elektronisk saksbehandlingsverktøy fungerer veldig bra

Finland

I Finland er det flere statlige lokale rådgivningstjenester. Disse tilbyr råd og meklingshjelp i tvister mellom forbrukere og næringsdrivende. Tjenesten er gratis.

Hvis tvisten ikke løses, kan forbrukerne klage til *Konsumentvistnämnden (KRIL)*. Behandling hos rådgivningstjenesten er ikke et vilkår for å bringe saken inn til nemnden.

Trafiksäkerhetsverket Trafi (NEB)

Finlands luftfartsmyndighet og er ansvarlige for å overvåke passasjerenes rettigheter.

Trafi behandler klager fra forretningsreisende og ber andre reisende ta kontakt med Konsumenttvistenämnden (KRIL).

Vi ser kun et fåtall av saker fra Trafi.

Konsumentvistnämnden KRIL (NEB)

Statlige klageorganet for forbrukertvister i Finland og behandler de fleste typer tvister mellom forbrukere og næringsdrivende

- Rådgivende beslutninger
- offentlig finansiert, og det er gratis for partene å få prøvd en sak for nemnda
- sammensatt av en leder og fire representanter, hvorav to representerer forbrukerinteresser og to representerer næringsinteresser
- Språkutfordringer i saker som ikke reguleres av EC261/2004, krav til tilsvar på svensk eller finsk.
- Ingen samarbeid med andre nordiske NEB's

Konsumentombudsmannen

- sentrale oppgaver er å overvåke ‘’ konsumentskyddslagen’’ og andre lover som er vedtatt for beskyttelse av forbrukere
- Overvåkingen fokuserer spesielt på lovligheten av markedsføring, kontraktsvilkår.
- Behandler vanligvis ikke enkeltsaker.

Island

Island har ingen sentrale statlige klagebehandlingsorganer. Det finnes imidlertid enkelte lovpålagte krav om at forbruker skal tilbys utenrettslig klagebehandling innenfor enkelte sektorer.

I tillegg finnes det nemnder som er frivillig etablerte av ulike bransjer.

Avgjørelsene i de frivillige og lovpålagte nemndene er rådgivende.

Norwegian har ingen erfaring med islandske klagebehandlingsorganer.

Sverige

Allmänna reklamationsnämden **ARN (NEB)** er offentlig finansiert og håndterer, med enkelte unntak, de fleste typer forbrukertvister.

- rådgivende beslutninger
- gratis for partene å få prøvd en sak for nemnda
- sammensatt av en leder og fire representanter, hvorav to representerer forbrukerinteresser og to representerer næringsinteresser
- Vi opplever utfordringer med at vi ikke får tilsvarsfrist på 6 uker som avtalt i NEB-NEB avtalen
- Ingen samarbeid med andre nordiske NEB's

Konsumentverket KO

KO arbeider med tilsyn mot bedrifter.

- Innspill eller ønske om korrigering av informasjon til forbrukere på hjemmeside eller vilkår

Norge

Tvisteløsningstilbudet i Norge består av:

- Behandling i bransjevise klagenemnder
- Behandling av Forbrukerrådet
- Forbrukertvistutvalget

Forslag til ny lov om forbrukerklageutvalget er ute på høring.

Transportklagenemnda (NEB)

- rådgivende beslutninger
- gratis for partene å få prøvd en sak for nemnda
- sammensatt av en leder og fire representanter, hvorav to representerer forbrukerinteresser og to representerer næringsinteresser
- ikke mulig å klage på nemndas vedtak, men saken kan på visse vilkår tas opp til ny vurdering.
- Ingen samarbeid med andre nordiske NEB's

Forbrukerrådet

Forbrukerrådet er en uavhengig interesseorganisasjon som bistår forbrukerne og påvirker myndigheter og næringsliv i en forbrukervennlig retning.

- kontakt med enkeltforbrukere via ulike kanaler på nettsiden forbrukerrådet.no, forbrukertelefonen og e-posthenvendelser. Forbrukerrådet hjelper forbrukeren med å finne en god løsning på sin utfordring. Hovedmålet er at forbrukeren skal kunne hjelpe seg selv.
- Finansierer Forbruker Europas kontor i Norge

Forbruker Europa

Europakommisjonen og de nasjonale forbrukerorganisasjonene har etablert et nettverk av forbrukerkontorer i de fleste europeiske land, European Consumer Centre Network ("ECC Net"). ECC-nettverket har 29 kontorer i alle EU-land samt Norge og Island.

- gratis hjelp og veiledning til forbrukere ved kjøp av varer og tjenester fra EU-land og Island.
- meklingsinstans

Konklusjon

- Bedre samarbeid mellom landene er ønskelig
  - Svarfrister
  - Krav til dokumentasjon
  - Ulike ansvarsområder skaper forvirring
    - ARN, KRIL og Transportklagenemnda behandler krav regulert av både EC261/2004, EC1107/2006 samt andre lovverk (Montralkonvensjonen etc)
    - Trafikstyrelsen behandler kun EC261/2004 og EC1107/2006 krav
    - Konkurrencestyrelsen behandler kun krav som ikke er regulert av EC261/2004 og EC1107/2006
    - KRIL behandler kun klager fra forbruker, Trafi behandler kun fra forretningsreisende
  - Beslutninger/anbefalinger
    - Prisavslag ved endret flytype
    - Fabrikasjonsfeil/teknisk feil (før van der Lans)