



Utenrettslig tvisteløsning i forbrukersaker

Juridisk direktør Tone Berset



Forbrukerpolitikk



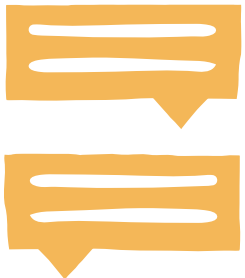
Digitale tjenester



Holder øye med
markedskreftene

Slik treffer vi forbrukere

Direkte dialog



Informasjon



Internasjonalt



Domstol og nemnd



1.
Bruktbil



2.
Husleie



3.
Håndverker-
tjenester



4.
IKT



5.
Møbler



6.
Flyselskap



7.
Annen transport



8.
Hvitevarer



9.
Strøm



10.
Klær og sko



Forbrukerklage-
nemnder (og litt
om advokatorrdning)



Tvisteløsningsalternativer i forbrukersaker

Nemd

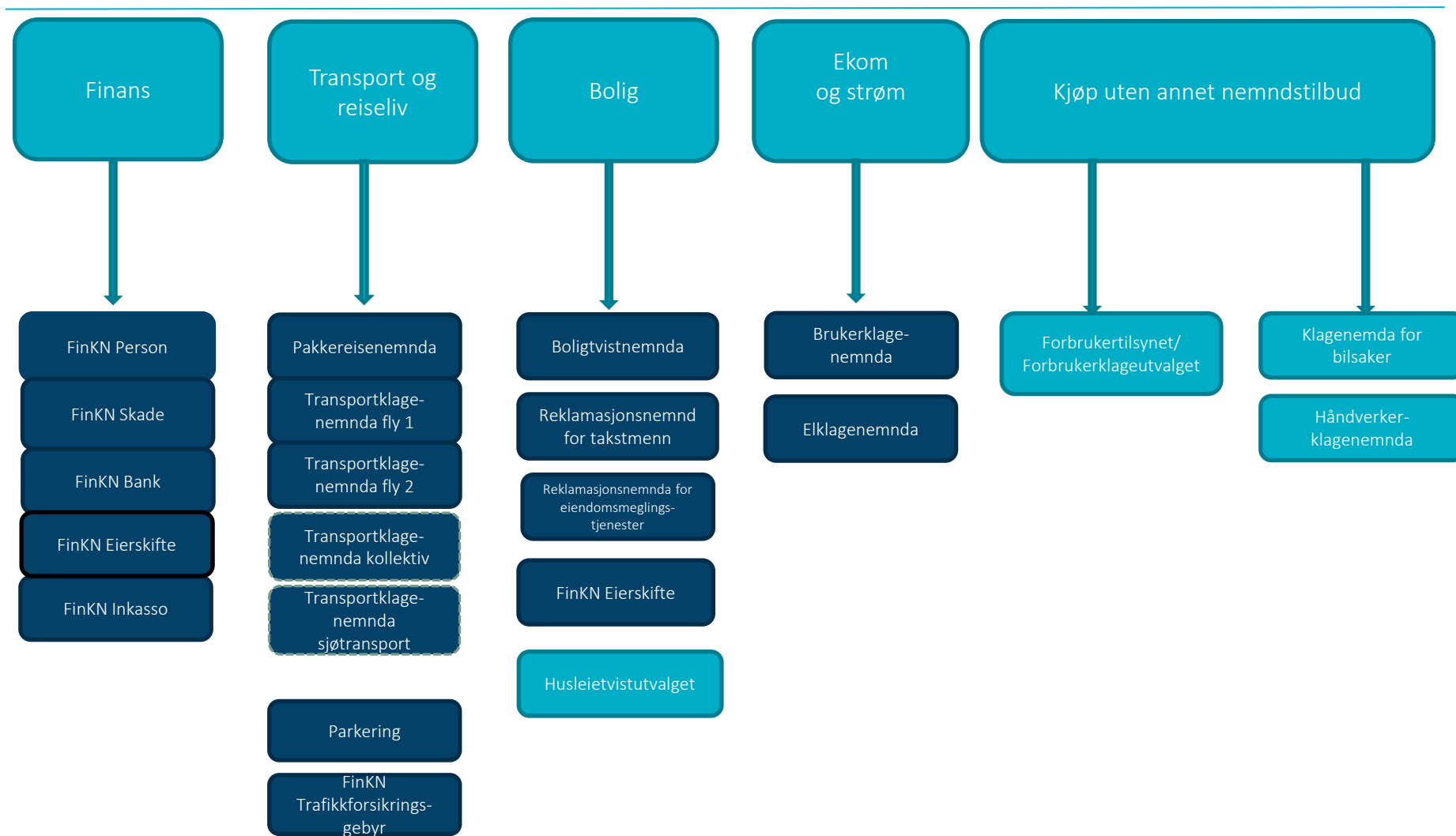
Forliksrådet

Tingretten

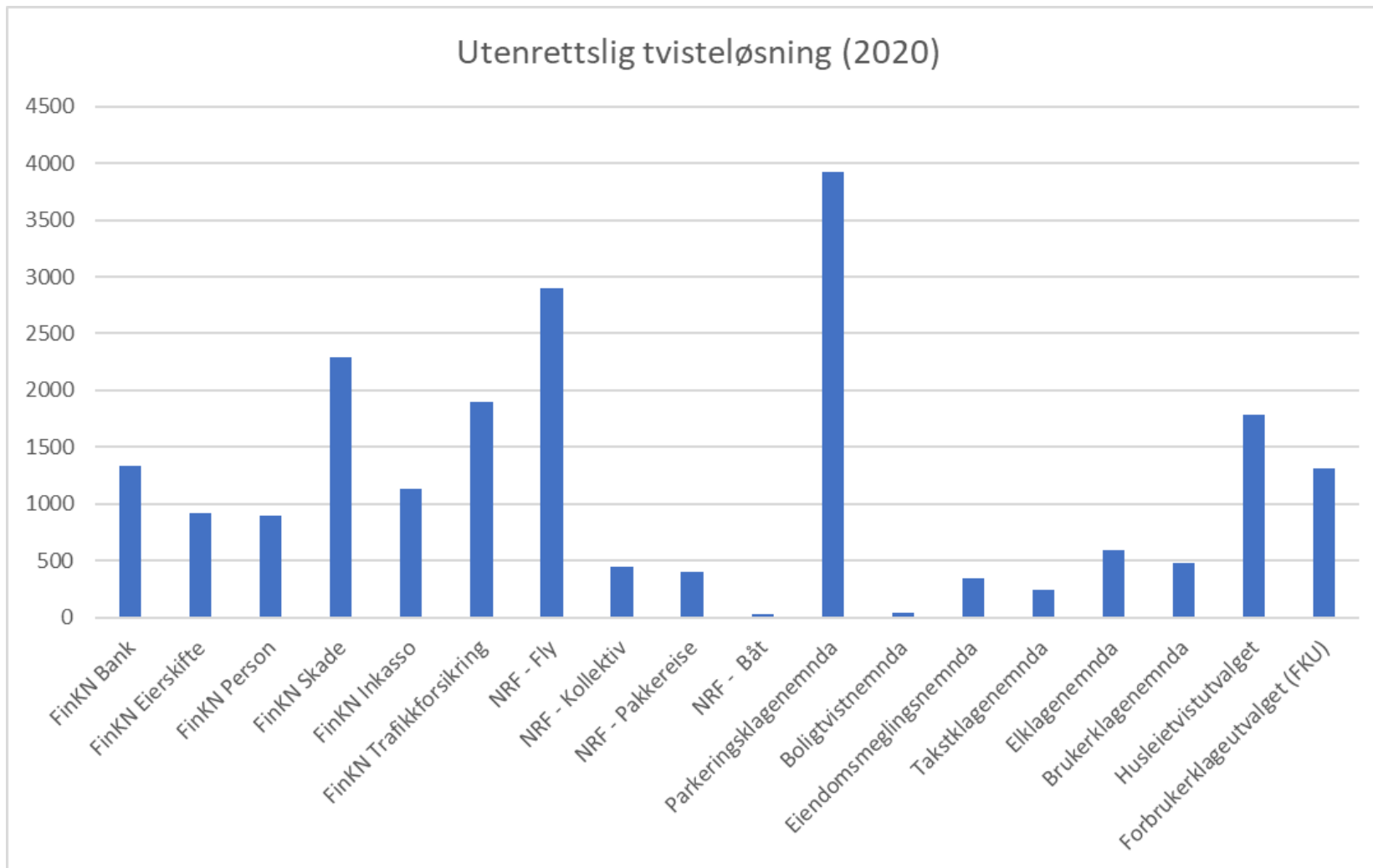
Konfliktrådet



Utenrettslige tvisteløsningsorganer for forbrukersaker



Over 30 000 forbrukersaker* per år



I tillegg meklet Forbrukerrådet i 12 632 saker i 2020. Dette gjøres av Forbrukertilsynet fra 1. januar 2021



Store fordeler ved klagenemndssystemet

- Viktige rettsområder for forbrukere
- Høyt antall saker løses - avlaster rettssystemet
- Lavterskeltilbud
- Kostnadsfritt/symbolsk sum

Og en del utfordringer....

Organisering

Veiledning og saksbehandling

Finansiering

Styring

Avgjørelser som ikke følges

Sammenheng med
advokatorordningen



Skjevhet i rettsavklaringer på forbrukerrettens område?

Utfordringer

- Styrkeforholdet
- Prosessrisiko
- Tvistesum (ofte lav)
- "Risiko" for forlik

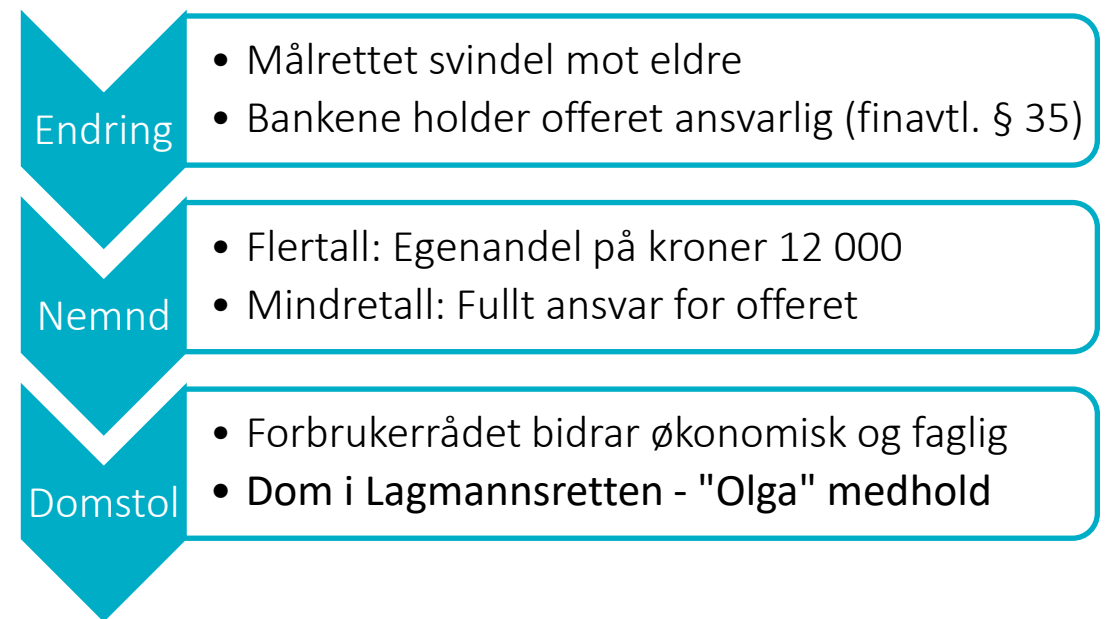
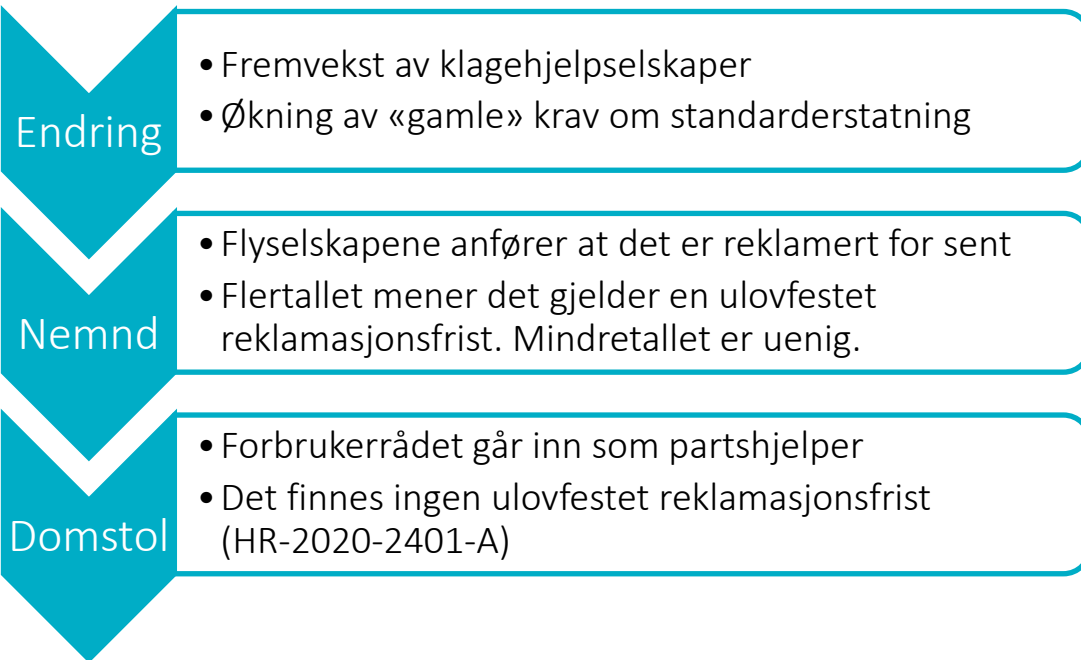
Muligheter

- Prinsippavgjørelser
- Sakstilfang fra nemnder
- Underforbruk av EU-retten



- **Rettsaker** er et effektivt virkemiddel for å avklare rettstilstanden for forbrukere
- Rettssaksfond gjør det mulig
- Saken må gjelde rettsspørsmål av **prinsipiell** karakter
- Saken må være **av betydning for flere forbrukere**
- Stadig økende antall henvendelser om bistand
- Mange saker fra nemnd

Rettslige avklaringer fra nemnd til domstol



Rettslige avklaringer i forbrukerretten?

- Forbrukerretten har hatt noen viktige avklaringer de siste tiårene i Høyesterett.
- Avgjørelser som
 - Videospillerdommen (Rt-1988-774)
 - Støvlettdommen (Rt-2006-179)
 - Mobiltelefondommen (Rt-2007-1274)
 - Røeggen-saken (Rt-2013-388)
 - DnB-saken (HR-2020-475-A)
 - Finnair-dommen (HR-2020-2401-A)





Sjekk forbrukerradet.no