



FORBRUKERTVISTELØSNING - BIDRAR FORBRUKERTVISTELØSNING TIL BEDRE ACCESS TO JUSTICE?

FORBRUKERRETTSFREDAG 10.12.2021

ANNA NYLUND

PROFESSOR I RETTERGANG

UNIVERSITETET I BERGEN

ANNA.NYLUND@UIB.NO

UENSARTET ORGANISERING AV TVISTELØSNINGSORGANENE

- Forbrukertilsynet (mekling) – forbrukerklageutvalget
- Finansklagenemnda
- Parkeringsklagenemnda
- Transportklagenemnda
- Reklamasjonsnemnda for takstmenn
- Forbrukerklageloven og godkjenningsloven

KVALITET I FORBRUKERTVISTELØSNING – ORGANISATORISKE FORHOLD – UAVHENGIGHET

- Dette er ikke domstoler – men saksbehandlingen må være rettferdig
- Ikke nok at nemnden er uavhengig
- Sekretariatet har en sentral rolle - saksforberedelse
- Sekretariatet må være uavhengig og kompetent
- Nemndenes hus?

SAKSBEHANDLINGEN I SEKRETARIATET – EN RETTFERDIG PROSESS

- Dispute system design, digitalisering
- Forbrukerens behov for informasjon – selvprosjederende parter
- Mekling = interessebaserte løsninger, informerte valg
- Løsningsforslag
- Etterprøvbarehet? Objektivitet?

TIDSBRUK OG SAKSKOSTNADER

- Lang saksbehandlingstid – rundt ett år!
- Partene står for egne kostnader – problem når kostbar utredning nødvendig
- Problem hvis forbrukeren ikke får god nok hjelp - advokatbistand?
- “Inkvisitorisk” prosess? Endre reglene om sakskostnader?