



Barne- og familiedepartementet
avgis elektronisk

Dato: 30.09.2019
Vår ref.: 19-680
Deres ref.: 19-2135

Lov om behandling av forbrukerklager i Forbrukertilsynet og Forbrukerklageutvalget – høringsvar

Det vises til høringsbrev av 27.06.19 med forslag til ny lov om behandling av forbrukerklager.

Finans Norge mener

- Det er positivt at klagebehandlingstilbudet flyttes fra Forbrukerrådet.
- Det er utfordrende å samle tilsynsvirksomheten og klagebehandlingen inn under samme organ. Det bør være et lovfestet organisatorisk skille mellom de to oppgavene.

Tydelig rolleskille

Finans Norge har flere ganger vært kritisk til Forbrukerrådets todelte rolle; på den ene siden drive påvirkningsarbeid for å ivareta forbrukerinteresser og på den andre siden tilby nøytral mekling i forbrukerklager. Departementets forslag i høringsnotatet om at klagebehandlingstilbudet i sin helhet flyttes fra Forbrukerrådet vil etter vårt syn sikre et tydelig skille mellom interesseoppgaver og forvaltningsoppgaver. Dette er et forslag Finans Norge støtter.

Organisering og uavhengighet

I høringsnotatet drøfter departementet om det er behov for et organisatorisk skille mellom tilsynsvirksomhet og behandlingen av forbrukerklager i det utvidede Forbrukertilsynet. Finans Norge mener det er utfordrende at begge oppgavene er foreslått underlagt ett og samme organ. Det bør derfor som et minimum være et lovfestet organisatorisk skille mellom de to oppgavene. Finans Norge vil understreke at det er helt avgjørende for et

velfungerende og stabilt finansmarked at man har uavhengige og tillitsvekkende tilsynsmyndigheter som kan gripe inn overfor aktører som ikke følger spillereglene. Forbrukertilsynet er ett av flere tilsynsorganer som fører tilsyn med dette markedet. Det bør unngås å lage en organisering som svekker tiltroen til tilsynet og dets uavhengighet. For det første mener Finans Norge at et organisatorisk skille vil opprettholde næringsdrivendes tillit til at saken deres får en grundig og uavhengig vurdering av Forbrukertilsynet selv om et spørsmål tidligere har vært vurdert av Forbrukerklageutvalget i en tvistesak. Det er viktig at den næringsdrivende har tillit til klagesaksbehandlingen, spesielt i tilsynssaker som også ender med overtredelsesgebyr.

For det andre er det nødvendig at meklingsoppgavene ikke legger for sterke føringer for hvilke saker og rettsområder Forbrukertilsynet skal prioritere og føre tilsyn med. Tvistesaker som angår våre medlemmer vil i stor grad behandles av Finansklagenemnda, ikke av Forbrukertilsynet/Forbrukerklageutvalget. Det er uheldig dersom tilsyn med finansmarkedet blir nedprioritert på bekostning av tilsyn med aktører og problemstillinger som figurerer i tilsynets egen klagestatistikk.

For at forbruker- og tilsynsapparatet skal ha legitimitet og tillit er det viktig at organisasjonsformen ikke er av en slik karakter at tilliten undergraves. Som nevnt i høringsnotatet er tilsynsvirksomheten i Danmark, Sverige og Finland organisert som et uavhengig forbrukerombud under eget navn og til dels egen leder. Finans Norge mener at en slik organisasjonsform er ryddigere og mer tillitsskapende enn den som nå er foreslått.

Med vennlig hilsen
Finans Norge

Gry Nergård
Forbrukerdirektør

Valentina Beqiri
juridisk seniorrådgiver