

2.5 Forbrukerklageloven

Læreplanens kompetansemål:

Du skal kunne gjøre greie for saksgangen i forbrukertvistar.

Hvis du som forbruker og selgeren ikke blir enige om krav som du fremmer etter forbrukerkjøpsloven, kjøpsloven eller angrerettloven, blir du part i en forbrukertvist. Tvisten kan i prinsippet bli løst ved at du bringer den inn for domstolene.

Det er svært kostbart å føre saker for domstolene. Selv om du synes du har et soleklart krav mot selgeren, vil utfallet av saken være usikkert. Domstolene ser saken med andre og mer objektive øyne enn dine. Det skal stor selvsikkerhet og gode nerver til for å gå til søksmål mot noen for å få en erstatning på kr 1000 hvis du risikerer å tape saken og betale flere hundre tusen kroner i saksomkostninger.



RT-1998-774 Videodommen

Dette er et typisk eksempel på hva som kan stå på spill. Forbrukeren krevde erstatning for reparasjonsutgifter på kr 800. Forbrukeren vant saken, og selgeren måtte i tillegg til reparasjonsutgiftene dekke hans saksomkostninger på kr 180 000. Hadde forbrukeren tapt saken, ville det vært han som måtte ha dekket selgerens omkostninger på et tilsvarende beløp.



RT-2007-1274 Mobiltelefondommen

Saken dreide seg om reklamasjon på en mobiltelefon til kr 2525. Kjøperens krav ble overtatt av HELP Forsikring AS, og Stiftelsen Elektronikkbransjen trådte inn i saken som part i stedet for den opprinnelige selgeren. Ingen av partene krevde saksomkostninger erstattet, selv om disse var betydelige på hver side. Kjøperens forsikringsselskap fikk medhold.

Domstolene behandler svært få saker om reklamasjoner i kjøp. De to dommene ovenfor dreide seg om viktige prinsippsspørsmål. I slike tilfeller kan et forsikringsselskap eller en bransjeforening tre inn i saken som representanter for kjøper og selger. Dersom det ikke er aktuelt, forekommer det det ytterst sjelden at en forbruker på egen hånd bringer saken inn for en domstol. Søksmålsrisikoen, bryderiet og belastningen er for stor. Dette er bakgrunnen for at myndighetene har etablert et alternativ til domstolene som organ for å løse forbrukertvister: Forbrukerklageutvalget (FKU).

Forbrukerklageutvalget likner på en domstol, men er et forvaltningsorgan. FKU treffer vedtak som blir bindende for partene hvis ingen av dem innen en ankefrist på en måned bringer saken til domstolene.

Utvalgets virksomhet er regulert av forbrukerklageloven av 17. februar 2017.

2.5.1 Når gjelder forbrukerklageloven?

Forbrukerklageloven gjelder blant annet tvister i forbrukerkjøp, privatkjøp og tvister etter angreretteloven, jf. forbrukerklageloven § 1.

Utvidet forbruker-
kjøpsbegrep

Forbrukerklageloven bruker det utvidede forbrukerkjøpsbegrepet, se § 1(1). Alle tvister der kjøperen er en forbruker, enten selgeren er næringsdrivende eller en privatperson, kan bli behandlet i FKU. Du kan derfor bringe en tvist i et privatkjøp inn for FKU.

2.5.2 Gangen i en forbrukertvist

Forbrukerrådet

Hvis du som forbruker er part i en forbrukertvist, kan du bringe saken til Forbrukerrådet og få et forslag til løsning. Rådet er ingen domstol og kan ikke påtvinge noen en bestemt løsning. Partene velger ofte å rette seg etter Forbrukerrådets forslag til løsning.

Forbruker-
klageutvalget
(FKU)

Fører meklingen i Forbrukerrådet ikke fram, kan hver av partene bringe saken til FKU etter reglene i forbrukerklageloven § 4.

Blir saken tatt opp til behandling, skal partene gis anledning til å uttale seg skriftlig. Når saken er tilstrekkelig belyst, treffer FKU sitt vedtak i

GANGEN I EN FORBRUKERTVIST

Partene blir ikke enige

Klage



Forbrukerrådet



Forbrukerklageutvalget



Rettskraftig dom etter fire uker

favør av den ene eller den andre parten, jf. § 7. Vedtaket får virkning som rettskraftig dom hvis ikke begge eller en av partene bringer tvisten til domstolene innen en måned, jf. § 12.

Eksempel på gangen i en forbrukertvist

Du har kjøpt en bruktbil av Motorsenteret AS og betalt salgssummen på kr 250 000 kontant. Det viser seg at bilen har mangler i form av rust som er skjult bak nylakkerte felter. Du reklamerer og vil ha et prisavslag som svarer til nødvendige reparasjonsutgifter, kr 50 000.

Du kan bringe saken direkte til domstolene for å skaffe deg en dom for at selgeren skal betale tilbake kr 50 000. Det kan koste deg dyrt. Hvis du taper saken helt, risikerer du å måtte betale ikke bare dine egne, men også motpartens saksomkostninger. Det kan fort bli et par hundre tusen kroner.

Du kan bringe saken til Forbrukerrådet og videre til FKU. Det er gratis. Treffer FKU et vedtak i din favør, må motparten ta bryderiet med å bringe saken til domstolene innen en måned.

Hvis ikke, har du på en rimelig måte fått dom i din favør. Det er et av hovedpoengene med forbrukerklageloven at søksmålsbyrden blir snudd. I stedet for at du må gå til søksmål mot selgeren, er det han som må gå til søksmål mot deg. Det tør han kanskje ikke av frykt for å tape saken og pådra seg store saksomkostninger.

TEST DEG SELV

1. Hva er en forbrukertvist?
2. Hvilke tvister kan løses etter forbrukerklageloven?
3. Kan en tvist i et privatkjøp bringes inn for Forbrukerrådet?
4. Hvilken rolle har Forbrukerrådet i en forbrukertvist?
5. Hvordan er saksgangen i en forbrukertvist?
6. Hvilken virkning har et vedtak i Forbrukerklageutvalget?