

Vedtekter for ANSAs klagenemnd for studier i utlandet

Kapittel 1. Generelle bestemmelser

1.1 Avtaleparter og formål

- a) ANSAs klagenemnd for studier i utlandet er opprettet etter avtale mellom ANSA og agentene som er godkjente etter ANSAs etiske retningslinjer (www.ansa.no/om-ansa/samarbeidspartnere).
- b) ANSAs klagenemnd for studier i utlandet skal gi forbrukere tilbud om rimelig, rettferdig og hurtig tvisteløsning i saker som faller inn under nemndas saksområde.
- c) Avtalepartene skal bidra til å gjøre ordningen allment kjent.

1.2 Organisering av ANSAs klagenemnd

ANSAs klagenemnd for studier i utlandet består av styret, nemnda, og sekretariatet.

1.3 Saksområde

- a) ANSAs klagenemnd for studier i utlandet behandler klager som gjelder studier i utlandet. Med studier menes språkkurs samt studier på hel-grad og del-grad i høyere utdanning, fra bachelor og opp til doktorgrads nivå.
- b) ANSAs klagenemnd for studier i utlandet behandler ikke tvister hvor tvistesummen samlet er på under 10 ganger rettsgebyret (www.domstol.no/sivil-sak/sakskostnader/rettsgebyr/)
- c) ANSAs klagenemnd for studier i utlandet tilkjenner ikke dekning av partenes utgifter til advokatbistand.
- d) ANSAs klagenemnd behandler ikke tvister hvor det har gått ett år etter at klager innga skriftlig klage til motparten.

1.4 Klagerett

- a) ANSAs klagenemnd for studier i utlandet behandler klager fra studenter som har et reelt behov for å få avgjort et omtvistet krav som kan klages inn for ANSAs klagenemnd for studier i utlandet.
- b) Med student menes en fysisk person tilknyttet en utdanningsinstitusjon i utlandet eller som benytter seg av et av tilbudene som hører inn under de ANSA godkjente agentene.
- c) ANSAs klagenemnd for studier i utlandet behandler også klager fra nemndas medlemmer (næringsdrivende), som rettes mot forbruker som har sendt inn klage.

1.5 Næringsdrivende som er underlagt nemnda

- a) Nemnda behandler klager på agenter som er tilknyttet ANSAs retningslinjer.
- b) Nemnda behandler også klager på utdanningstilbud der hvor agenten er inne på eiersiden eller tilhører samme konsern. Klagen skal da rettes mot agenten.

Kapittel 2. Nemndas organisering

2.1 Nemndas sammensetning og oppnevning

- a) Nemnda skal ha fem medlemmer ved behandling av den enkelte sak. Av disse skal én være nøytral leder, ett medlem skal være en nåværende eller tidligere utenlandsstudent, og tre medlemmer skal være fra næringen.
- b) Leder skal velges av styret for to år av gangen og kan gjenvelges for nye perioder på to år dersom det er enighet i styret om dette.
- c) Avtalepartene utpeker selv sine medlemmer og varamedlemmer til nemnda. Utenlandsstudenten velges ut av ANSAs hovedstyre. Medlemmene skal oppnevnes for to år av gangen og kan gjenoppnevnes.

2.2 Kompetansekrav

- a) Medlemmene i nemnda skal ha nødvendig kunnskap og kompetanse innen nemndsområdet og forventes å gjøre seg kjent med forbrukerrettigheter.
- b) Leder i nemnda skal ha juridisk embetseksamen eller master i rettsvitenskap.

2.3 Krav til upartiskhet

Samtlige medlemmer skal opptre upartisk. Nemndleder og medlemmer skal ved oppnevningen opplyse om ethvert forhold som kan påvirke deres upartiskhet. De skal også opplyse om endringer i løpet av oppnevningstiden. De skal ikke motta instruks fra partene eller deres representanter. Evt. godtgjørelse skal være uavhengig av resultatet i saken.

Kapittel 3. Sekretariatets oppgaver mv.

3.1 Sekretariatet

ANSA er sekretariat for ANSAs klagenemnd for studier i utlandet.

3.2 Nøytralitet

Sekretariatet skal opptre nøytralt og uavhengig under hele klagebehandlingen.

3.3. Krav til kompetanse og upartiskhet

- a) Ansatte i sekretariatet som behandler klager skal ha nødvendig kunnskap og kompetanse innen nemndsområdet og forbrukerrettigheter.
- b) Saksbehandlere i sekretariatet skal ved og under ansettelsen opplyse om ethvert forhold som kan påvirke deres upartiskhet.
- c) De skal ikke motta instruks fra partene eller deres representanter, og ansettelsen skal være av en slik varighet at kravet til upartiskhet sikres.
- d) Godtgjørelse skal være uavhengig av resultatet i saken.

3.4 Sekretariatets oppgaver

Sekretariatet er ansvarlig for rekruttering av leder samt oppgavene under saksforberedelsen som følger av punkt 6.1 til 6.4

3.5 Avisningskompetanse

Sekretariatet kan avvise saker etter punkt 5.1 a), b), c) og d).

3.6 Sekretariatets myndighet til å treffe realitetsavgjørelse

Sekretariatet kan treffe realitetsavgjørelse der det foreligger fast praksis eller prinsipiell avgjørelse fra nemnda i tilsvarende saker.

Kapittel 4. Innlevering av klage

4.1 Krav til klagen

- a) Klage skal sendes skriftlig til sekretariatet. Arbeidsspråket til sekretariatet er norsk.
- b) Sekretariatet skal legge til rette for at klage skal kunne sendes inn elektronisk gjennom nemndas nettsider.
- c) I klagen skal det gjøres rede for de grunner klagen bygger på og relevant dokumentasjon fremlegges. Vedlegges ikke slik dokumentasjon kan sekretariatet be om å få det lagt frem.
- d) Sekretariatet kan også anmode forbruker om å innhente sakkyndig vurdering.
- e) Før en klagesak tas til behandling skal klageren ha forsøkt å løse saken direkte med motparten.
- f) Saken kan ellers avvises, jf. punkt 5.1.
- g) Klagen må sendes til sekretariatet innen ett år etter at klager innga skriftlig klage til motparten jfr. punkt 1.3 d

4.2 Avbrudd av foreldelsesfristen

Ved innbringelse av klage for ANSAs klagenemnd for studier i utlandet avbrytes foreldelsesfristen i medhold av foreldelsesfristen i foreldelsesloven, jf. §16 nr.2 (<https://lovdata.no/lov/1979-05-18-18/§16>)

4.3 Bistand fra tredjepart

- a) Klagebehandling tilbys også i de tilfeller der partene får bistand av en tredjepart. Sekretariatet skal informere partene om dette før klagebehandlingen begynner.
- b) Sekretariatet skal samtidig informere partene om at partenes eventuelle utgifter til advokatbistand i forbindelse med klagebehandlingen ikke kan kreves erstattet av ANSAs klagenemnd for studier i utlandet, jf. punkt 1.3c.

4.4 Forbrukerens adgang til å trekke saken

Forbrukeren kan når som helst trekke saken fra klagebehandlingen. Forbrukeren skal informeres om dette før behandlingen av saken begynner.

Kapittel 5. Avvisning

5.1 Avvisningsgrunner

En sak kan avvises dersom:

- a) - klageren ikke har forsøkt å løse saken direkte med motparten.
- b) - klageren er useriøs eller grunnløs.
- c) - saken er under behandling eller har blitt behandlet av et innmeldt klageorgan, eller av en domstol, herunder Forlikrådet.
- d) - fristen for å klage er oversittet, jf. Pkt. 1.3d
- e) - saken ikke lar seg behandle uten at dette i særlig grad går utover klageorganets effektivitet.

5.2 Avgjørelse om avvisning

Sekretariatet kan avvise saker etter punkt 5.1 a), b), c) og d). Nemndas leder kan avvise saker etter punkt 5.1 bokstav e). Avgjørelsen kan påklages til nemnda.

5.3 Krav til avvisningen

- a) Avgjørelse om avvisning skal være skriftlig og begrunnet.
- b) Avgjørelsen skal meddeles partene innen tre uker fra sekretariatet mottok klagen, eller fra det tidspunkt sekretariatet mottok nødvendig dokumentasjon fra klager for å kunne ta stilling til avvisningsspørsmålet.
- c) Avvises klagen skal klager sammen med avgjørelsen informeres om adgang til å påklage avgjørelsen til nemnda.

Kapittel 6. Sekretariatets saksforberedelse og realitetsavgjørelse

6.1 Partenes rett til å uttale seg

- a) Når saken er mottatt, skal sekretariatet oversende klagen med vedlegg til motparten og be om en uttalelse om sakens faktiske og rettslige sider.
- b) Alle saksdokumentene skal forelegges motparten til uttalelse.
- c) Partene kan anmodes om å komme med sluttbemerkinger.
- d) Sekretariatet skal sette rimelig frister for uttalelser og sluttbemerkinger.

6.2 Saksbehandlingsfrist

- a) Sekretariatet skal informere partene skriftlig så snart det har mottatt nødvendige og relevante dokumenter fra begge sider om at saksbehandlingen kan begynne.
- b) Resultatet av klagebehandlingen skal etterstrebtes å gjøres kjent for partene innen 90 dager fra dette tidspunktet. I særlig komplekse saker kan fristen forlenges. Partene skal informeres om forlengelsen og om ny frist.
- c) Sekretariatet skal aktivt styre saksforberedelsen for å oppnå rask, prosessøkonomisk og forsvarlig behandling.

6.3 Saksforberedelsen i sekretariatet

- a) Faller en sak utenfor nemndas saksområde skal sekretariatet orientere klager om riktig klageorgan og begrunne hvorfor klagen ikke kan behandles i ANSAs klagenemnd for studier i utlandet.

- b) Saksbehandlingen er skriftlig. Partene skal kunne utveksle informasjon om saken elektronisk.
- c) Sekretariatet skal sørge for at saken blir så godt opplyst som mulig og kan i den forbindelse be om ytterligere informasjon fra partene.
- d) Sekretariatet skal veilede partene i klageprosessen og bidra til å finne en minnelig løsning innenfor rammen av gjeldende rett og nemndas praksis.
- e) Sekretariatets behandling av saken er ikke begrenset av de anførslene og rettsgrunnlagene som partene har brakt inn i saken.
- f) I saker som legges frem for nemnda skal sekretariatet vedlegge en fremstilling av saksforholdet, partenes anførsler og påstander.
- g) Nemndas leder skal i samarbeid med sekretariatet utforme et forslag til avgjørelse som også vedlegges saken.
- h) Sekretariatet og nemndas leder er ansvarlig for å sette opp møteplan for nemnda og sørger for at de medlemmer som skal møte, på forhånd får oversendt saksfremstillingen, forslag til avgjørelse og sakens dokumenter minst en uke før nemndsmøtet.

6.4 Sekretariatets realitetsavgjørelser

- a) Sekretariatet kan treffe realitetsavgjørelse i tvister der det foreligger fast praksis eller prinsipiell avgjørelse fra nemnda i tilsvarende saker.
- b) Avgjørelse truffet av sekretariatet kan påklages til nemnda.
- c) Ved klage betales et klagegebyr på kr 500. Om klagen fører frem, betales gebyret tilbake til klager.
- d) Sekretariatet skal informere partene om klageadgangen.

Kapittel 7. Saksbehandlingen i nemnda

7.1 Nemndas saksbehandling

- a) Nemndas saksbehandling er skriftlig. Saker behandles digitalt.
- b) Sakene behandles på grunnlag av de faktiske opplysningene som er fremkommet under saksforberedelsen. Har motparten ikke kommet med uttalelse, kan nemnda avgjøre saken på grunnlag av saksfremstillingen i klagen.
- c) Partene skal på forhånd gjøres kjent med virkningene av unnlatt medvirkning. Nemnda kan utsette saken for å innhente ytterligere informasjon.
- d) En representant fra sekretariatet skal være til stede på nemndas møter. Representanten sørger for at det nedtegnes hvem som er til stede, hvilke saker som behandles, avgjørelser og eventuelle dissenser. Representanten har anledning til å gi opplysninger om saken og saksforberedelsen.
- e) Nemndas behandling av saken er ikke begrenset av de anførslene og rettsgrunnlagene som klageren har brakt inn i saken.
- f) Nemnda er beslutningsdyktig når minst leder, en student og ett medlem fra næringen er til stede.
- g) Avgjørelse skal treffes ved alminnelig flertall. Ved stemmelikhet skal nemndas leder ha dobbeltstemme.

7.2 Nemndas avgjørelse

- a) Nemndas avgjørelse skal begrunnes.
- b) Den er ikke rettslig bindende.
- c) Det skal fremgå av avgjørelsen om den er enstemmig og opplyses om partstilhørigheten til medlem som utgjør mindretallet. Mindretallets syn skal også begrunnes.
- d) Avgjørelsen skal være godkjent av nemndas medlemmer før utsendelse til partene.
- e) Partene skal informeres skriftlig eller på varig medium om resultatet og begrunnelsen.
- f) Nemndas vedtak skal også sendes til avtalepartene.
- g) Dersom forbruker får helt eller delvis medhold, skal den næringsdrivende gi en begrunnet tilbakemelding til sekretariatet innen tre uker dersom uttalelsen ikke vil bli fulgt. Forbrukeren skal også gi en tilbakemelding til sekretariatet om han godtar avgjørelsen

Kapittel 8. Gjenåpning

8.1 Adgangen til å begjære gjenåpning

- a) Partene kan begjære gjenåpning av en sak som er avgjort og avsluttet.
- b) Gjenåpning forutsetter at den som begjærer gjenåpning legger fram nye vesentlige opplysninger som anses av betydning for sakens utfall og som ikke tidligere kunne ha vært fremlagt.
- c) Før saken behandles skal motparten gis anledning til å uttale seg.
- d) Begjæringen om gjenåpning legges frem for nemnda med mindre nemndleder med endelig virkning avgjør at begjæringen skal avvises.

Kapittel 9. Styret

9.1 Oppnevning og sammensetning mv.

- a) ANSAs klagenemnd for studier i utlandet skal ha et styre som består av seks medlemmer. Tre medlemmer fra agentene og tre medlemmer oppnevnt av ANSA.
- b) Styremedlemmene oppnevnes for to år.
- c) Styret ledes av ANSA.
- d) Styrets leder sørger for at styret møtes så ofte som nødvendig og minimum to ganger i året.
- e) Styret er vedtaksført når minst fire representanter er til stede, minst en representant fra ANSA-oppnevnt representant og en fra agentene.
- f) Hvert medlem har en stemme. For at gyldig vedtak kan treffes kreves at alle medlemmer er til stede, med mindre et medlem får uventet forfall og de møtende finner det uproblematisk at vedtak fattes. Vedtak fattes med vanlig flertall. Ved stemmelikhet har styreleder dobbeltstemme.

9.2 Styrets oppgaver

- a) Styret skal påse at klagenemnda og sekretariatet utfører sine oppgaver i henhold til nemndas vedtekter og for øvrig fungerer på en tilfredsstillende måte.
- b) Styret skal skriftlig underrette avtalepartene ved endring av vedtekter eller annen praksis.

- c) Styret skal drøfte godtgjørelse til nemndas leder.
- d) Det skal føres protokoll fra styremøtene som undertegnes av de møtende styremedlemmer. Medlem som ikke er enig i styrets beslutning kan kreve sin oppfatning innført i protokollen

Kapittel 10. Økonomi

10.1 Kostnadsfordeling

- a) Utgifter til sekretariatets virksomhet dekkes av ANSA.
- b) Godtgjørelse til nemndas leder og eventuelt dennes vararepresentant, dekkes fra opprettelsesdato og 24 mnd. fremover gjennom ANSA. Videre vil nemda forsøkes dekkes gjennom ulike tilskudd.
- c) Avtalepartene dekker sine egne kostnader til oppnevnte medlemmer i nemnda.

Kapittel 11. Årsrapport

11.1 Krav til årsrapporten

ANSAs klagenemnd for studier i utlandet skal utarbeide årlige rapporter som inneholder opplysninger om følgende innhold:

- a) Antall mottatte klager og hva klagen gjelder.
- b) Eventuelle systematiske eller vesentlige problemer som forekommer ofte og fører til tvister mellom forbrukere og næringsdrivende, eventuelt anbefalinger om hvordan slike problemer kan unngås eller løses i framtiden.
- c) Antall avviste klager, og hvordan de avviste sakene prosentvis fordeler seg på de ulike avvisningsgrunnene.
- d) Prosentandel av klagebehandlingene som er foreslått eller pålagt til fordel for henholdsvis forbruker og næringsdrivende, og prosentandel av klagebehandlingene som har endt med minnelig løsning.
- e) Prosentandelen av klagebehandlingene som ble avbrutt og årsakene til dette, hvis slik informasjon foreligger.
- f) Gjennomsnittlig saksbehandlingstid.
- g) Antall saker som behandles innen lovens* saksbehandlingsfrist på 90 dager, og antall saker som har fått forlenget saksbehandlingsfrist. * Lov om godkjenning av klageorganer for forbrukersaker
- h) I hvilket omfang resultatene av klagebehandlingene er blitt etterlevd, hvis slik informasjon foreligger.
- i) Klageorganets eventuelle opplærings- og kompetansetiltak.
- j) En evaluering av klageorganets effektivitet, samt forslag til forbedringstiltak.

11.2 Tidspunkt for årsrapporten

ANSAs klagenemnd for studier i utlandet skal innen 1. mars hvert annet år avgi en årsrapport om virksomheten i de to foregående kalenderårene.

Kapittel 12. Informasjon på nemndas nettside

12.1 Krav til informasjon på nemndas nettside

- a) ANSAs klagenemnd for studier i utlandet skal ha tydelige og lett forståelige opplysninger på sine nettsider (på ansa.no) om:
- b) Klageorganets kontaktopplysninger, herunder e-postadresse
- c) Hvilke fysiske personer som har ansvar for klagebehandlingen (ledere, nemndsmedlemmer, ansatte i sekretariatet), og på hvilken måte de er oppnevnt, og for hvor lang tid.
- d) Sakkunnskap, upartiskhet og uavhengighet hos de fysiske personene med ansvar for klagebehandlingen, og om disse er ansatt av eller mottar vederlag utelukkende fra den næringsdrivende.
- e) Klageorganets eventuelle deltagelse i nettverk av klageorganer som skal gjøre det enklere å løse tverrnasjonale tvister.
- f) Hvilke type saker klageorganet har kompetanse til å behandle, herunder nedre og/eller øvre beløpsgrense som vilkår for å ta en klage til behandling,
- g) Klageorganets saksbehandlingsregler og dets adgang til å avvise en sak.
- h) Språkkrav til klagen og hvilke språk som benyttes under klagebehandlingen.
- i) Hvilke typer regler klageorganet kan bruke i klagebehandlingen (f.eks. lovbestemmelser, rimelighetsvurderinger og atferdsregler).
- j) Eventuelle forhåndskrav som partene må oppfylle før klagen behandles, f.eks. ha prøvd å løse saken med motparten.
- k) Hvorvidt partene kan trekke seg fra klagebehandlingen.
- l) Eventuelle kostnader partene må dekke, herunder reglene for fordeling av kostnader ved endt klagebehandling.
- m) Gjennomsnittlig klagebehandlingstid. Rettsvirkningene av resultatet av klagebehandlingen, herunder eventuelt sanksjonene ved manglede etterlevelse av en bindende beslutning.
- n) Avgjørelsens tvangskraft, dersom det er relevant.
- o) Klageorganets årsrapport.
- p) Klageorganets vedtekter.
- q) Oversikt over klageorganets praksis og sentrale avgjørelser.

Kapittel 13. Felles bestemmelser

13.1 Habilitet og taushetsplikt

- a) ANSAs klagenemnd velger å følge Forvaltningslovens regler om habilitet og taushetsplikt for leder, nemndsmedlemmer og saksbehandlere i sekretariatet.
- b) Taushetsplikten er ikke til hinder for at sekretariatet gir informasjon til offentligheten om sekretariatets og nemndas virksomhet.
- c) Saksbehandlere i sekretariatet skal ha en klar rolleforståelse. Dette er særlig viktig når de er samlokalisert med en av avtalepartene for ANSAs klagenemnd for studier i utlandet

13.2 Offentlighet

Nemndas uttalelser er offentlige og publiseres blant annet på ANSAs klagenemnd for studier i utlandet sine hjemmesider. Forbrukeren anonymiseres ved offentliggjørelsen.

13.3 Innsyn

Avtalepartene kan be om innsyn i konkrete saker som er ferdig behandlet i nemnda.

Opplysninger som er underlagt taushetsplikt i henhold til forvaltningsloven kapittel III

(<https://lovdata.no/lov/1967-02-10/§13>), er unntatt fra innsyn.

13.4 Litispendens

- a) Så lenge en sak er til behandling i nemnda, kan en part ikke bringe saken inn for de alminnelige domstolene.
- b) En sak anses for å være til behandling fra det tidspunktet nemnda mottok klagen.

Kapittel 14. Ikrafttredelse, endring mv.

14.1 Ikrafttredelse

Vedtektene trer i kraft fra stiftelsestidspunkt for ANSAs klagenemnd for studier i utlandet.

14.2 Endring av avtale og vedtekter

Spørsmål om endring eller supplering av vedtektene sendes til styret og behandles på styrets årsmøte.

14.3 Vedtektenes varighet

Vedtektene gjelder inntil de sies opp av en av partene. Gjensidig oppsigelsestid er tolv måneder.