

Barne- likestillings- og inkluderingsdepartementet

Postboks 8036 Dep

0030 OSLO

Vår dato:
26.2.2015

Deres dato:
15.1.2015

Deres ref:
14/4546

HØRING - FORSLAG TIL ENDRINGER I SPESIALLOVGIVNING FOR KLAGEORGANER FOR FORBRUKERSAKER

1. Innledning

Styret i Brukerklagenemnda for elektronisk kommunikasjon (BKN) viser til høringsbrev av 15.1.2015.

BKN ved dets styre har gjennomgått forslag til endringer i særlovgivningen, her spesifikke endringsforslag til ekomforskriften.

2. § 10-1 nytt første ledd:

«Brukerklagenemnda skal behandle klager fra sluttbruker vedrørende tvister med tilbyder knyttet til leveringspliktig tjeneste, avtale om kjøp av annen offentlig telefontjeneste, Internettilgang og levering av TV-tjenester. Nemnda skal behandle slike klager både når avtale gjelder enkelttjenester og koblingsalg. Slike tvister kan blant annet gjelde inngåelse og oppfyllelse av abonnementsavtale, kvalitet, fakturering og erstatning. Nemnda skal ikke behandle tvister om grensene for leveringsplikt, klager vedrørende kringkastingsinnhold, sammensetting av kanalpakker eller levering av abonnementspakker over Internett.»

BKN har, som tidligere varslet i dialog med Samferdselsdepartementet og også Barne-, likestillings- og inkluderingsdepartementet ikke oversikt over mulige merkostnader som en utvidelse av BKNs mandat til å behandle klager på levering av TV-tjenester vil medføre.

De tradisjonelle norske klageordningene, som er etablert gjennom avtale med Forbrukerrådet, er basert på at tilbyderne fullfinansierer ordningen. Det er åpenbart at i en avtalebasert ordning, i motsetning til ordningen med BKN som er lovhjemlet, står partene forholdsvis friere stilt til å forhandle eller også terminere ordningen og slik sett ha en økonomisk kontroll over midler som kreves til drift mm. av den frivillige og avtalebaserte klageordningen.

Det finnes derfor riktig å minne om at selv om det tradisjonelt har vært slik at tilbyderne har finansiert BKN, bør ordningen med at tilbyderne *fullfinansierer* klagesystemet vurderes nærmere. En lovpålagt utvidelse av klageordningen bør vurderes fulgt av offentlig tilskudd til dekning av økte kostnader.

Det antas at med den foreslåtte utvidelsen av BKNs mandat er det kun ett eller to selskaper som vil inkluderes som nye i ordningen. Øvrige selskaper som leverer TV-tjenester er allerede omfattet av klageordningen fordi de leverer tjenester som i dag er omfattet. Det er åpenbart at dette innebærer en kostnadsøkning som ikke vil dekkes av det faste årsgebyret, som i hovedsak er ment å skulle dekkede de faste driftskostnadene.

Styret legger til grunn at en utvidelse slik som foreslått, ikke vil medføre behov for ytterligere ressurser i sekretariatet i dag. Det fremheves imidlertid at saksbehandlingstiden kan bli forlenget på grunn av økt tilfang av saker. Når en ensartet vedtakspraksis er etablert, antas imidlertid saksbehandlingstiden å justere seg tilbake til et relativt forutsigbart nivå.

3. Opplysningsplikten

Samferdselsdepartementet foreslår at opplysningsplikten i ekomforskriften § 10-1 tredje ledd videreføres. Styret i BKN støtter departementets forslag.

4. Ukast til ekomforskriften § 10-1 nytt sjette ledd:

«Brukerklagenemnda for elektronisk kommunikasjon skal oppfylle krav etter lov av DD.MM.ÅÅÅÅ nr XX om klageorganer for forbrukersaker.»

Styret forstår at BKN i dag allerede oppfyller krav som settes til klagenemnd som skal godkjennes etter ny godkjenningslov. BKN ser behov for å avklare i dialog med tilsynsmyndighet og kontaktpunkt konkrete punkter hva gjelder krav til rapporteringer mm. Styret overskuer ikke om det er særlige utfordringer som krever innspill vedrørende dette nå og legger til grunn at myndigheten vil avklare, i fremtidig dialog med BKN, hva som kreves. Revidering av BKNs vedtekter antas vil bli initiert av ekommyndigheten, Nkom.

5. Forholdet til de alminnelige domstoler

Etter ekomforskriften § 11-5 annet ledd kan ikke en part bringe en tvist inn for de alminnelige domstoler så lenge tvisten er til behandling i BKN. Styret mener bestemmelsen bør videreføres og støtter således departementets forslag.

Med vennlig hilsen



Kristin Bergfjord
Styreleder



Aneta Duric
Sekretariatsleder

Brukerklagenemnda

Lilleakerveien 4A

0283 Oslo

Telefon: 22 13 32 22

Mobil: 90 77 26 55

Faks: 22 13 32 21

E-post: ad@brukerklagenemnda.no

Web: www.brukerklagenemnda.no