



Samferdselsdepartementet
Postboks 8010 Dep
0030 OSLO

Deres ref.

Vår ref.
Sak nr: 14/2109-4
Saksbehandler: Frode Elton Haug
Dir.tlf: 98 66 05 66

Dato:
26.01.2015

Høringssvar - ny postlov

Jeg viser til Samferdselsdepartementets høringsbrev av 22.10.2014 vedrørende forslag til ny postlov og postlovforskrift.

Forbrukerombudet fører tilsyn med at næringsdrivendes markedsføring og avtalevilkår som benyttes overfor forbrukere ikke er i strid med markedsføringsloven, jf. mfl. § 34.

Jeg vil i det følgende kommentere to av spørsmålene som berøres i høringsnotatet.

Kommentarer til pkt. 6. – Sikker digital posttjeneste

Departementet foreslår en minimumsregulering i lov og forskrift av sikker digital posttjeneste for å sikre brukerne et grunnleggende forbrukervern. Høringsinstansene blir bedt om å kommentere hvorvidt det er behov for en slik regulering.

Jeg er av den oppfatning at det for digitale posttjenester bør fastsettes visse minimumskrav til tilbyderne og rettigheter for forbrukerne i lovgivningen. Denne typen tjeneste vil etter hvert bli tatt i bruk av det meste av befolkningen, og man vil som bruker i stor grad bli avhengig av tjenesten for å få levert post som pr i dag leveres fysisk. Det er derfor viktig at man fra myndighetenes side har god oversikt over og kontroll med leveringsvilkårene for sikre digitale posttjenester.

Forbrukerombudet har myndighet til å gripe inn mot avtalevilkår som forskyver balansen for langt i retning av den næringsdrivende på bekostning av forbrukernes interesser. Jeg vil anbefale at man for digitale posttjenester benytter samme modell som i en rekke andre forbrukermarkeder hvor visse sentrale rettigheter for forbrukerne er nedfelt i preseptorisk lovgivning gjennom lov og/eller forskrift, mens de øvrige rettighetene reguleres gjennom kontraktsvilkårene. Utformingen av vilkårene vil potensielt kunne være gjenstand for dialog mellom Forbrukerombudet, sektorielle tilsynsmyndigheter og tilbyderne.

Dersom man i utgangspunktet legger opp til full avtalefrihet uten lovgivning i bunn er det økt risiko for at tilbydere vil forsøke å innføre vilkår som tipper balansen for langt i tilbydernes favør på bekostning av forbrukernes interesser. Eksempelvis kan det tenkes at en tilbyder av en digital posttjeneste vil kunne ønske å ha avtalevilkår som innebærer at forbrukere godtar at tjenesten kan brukes til å sende forbrukere markedsføring eller at personopplysninger vil kunne deles med tredjeparter til kommersielle formål.

En annen situasjon som kan oppstå i praksis og som jeg ser er behandlet i § 31 i lovutkastet er retten til å gjøre ensidige endringer i vilkårene til ugunst for forbrukeren. Det følger av praksis etter markedsføringsloven § 22 og den felleseuropeiske forbrukerlovgevingen (direktiv 93/13/EØF om urimelige vilkår i forbrukeravtaler) at forbrukere skal gis rimelig varsel om endringer i løpende kontraktsforhold og ha mulighet til å si opp avtalen dersom man ikke godtar endringene. I tillegg må den næringsdrivende ha angitt en gyldig grunn i kontrakten for å kunne foreta ensidige endringer. Disse kravene må selvsagt hensyntas ved utforming av regelverk og avtalevilkår for digitale posttjenester.

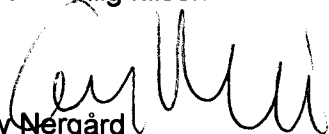
Kommentarer til pkt. 9 - Klageordning

I forbindelse med forslaget om at klager på posttjenester og digitale posttjenester skal kunne behandles av klagenemnd, vil jeg først bemerke at direktivet om utenrettslig tvisteløsning av forbrukertvister (2013/11/EU) stiller en rekke krav til behandlingen av forbrukertvister i alle markeder, herunder posttjenester.

Jeg har i min høringsuttalelse av 08.12.2014 til Barne-, likestillings- og inkluderingsdepartementets forslag til lov om klageorganer i forbrukersaker gitt klart uttrykk for at alle typer tvister bør kunne bringes inn for avgjørelse i klagenemnd. Jeg har også spilt inn at den utenrettslige tvisteløsningen bør organiseres under en felles Forbrukerklagenemnd som behandler alle typer forbrukertvister, inkludert posttjenester. Jeg kan ikke se at det i forbrukerforhold vil være anledning til å begrense nemndsbehandling til visse typer klager på posttjenester, slik som angitt i høringsnotatet. Den felleseuropeiske lovgivningen krever, som nevnt over, at forbrukere skal kunne få alle typer klager behandlet i apparatet for utenrettslig tvisteløsning.

For øvrig har jeg ingen kommentarer til de øvrige spørsmålene som er behandlet i høringsnotatet.

Med vennlig hilsen


Gry Nergård
forbrukerombud