

# BRUKERKLAGENEMNDA

---

MOTTATT

Samferdselsdepartementet  
Postboks 8010 Dep  
0030 Oslo

Vår dato:  
23. september 2010

Vår ref:  
Kristin Bergfjord

Deres dato:

Deres ref:

## REVIDERING AV EKOMLOV MED FORSKRIFT - BRUKERKLAGENEMNDA FOR ELEKTRONISK KOMMUNIKASJON (BKN)

Det vises til departementets høringsbrev med forslag til revidering av ekomloven og ekomforskriften.

Følgende kommentarer fra styret i BKN er relatert til endringsforslag som omfatter Brukerklagenemnda for elektronisk kommunikasjon (BKN):

### Ekomloven

#### § 11-5, 1. ledd

Departementet foreslår å endre § 11-5 ved å endre ordlyden fra "*mindre juridisk person*" til "*små bedrifter*". Det er presisert av departementet at det ikke er meningen å foreta en realitetsendring og begrunnelsen for endringen er at det språklig sett fremstår det som "*noe uheldig*" å bruke "*mindre juridisk person*". Slik BKN oppfatter endringen innebærer denne en rettslig endring ved at "*mindre juridisk person*" også antas å omfatte ideelle organisasjoner mv., mens "*bedrift*" er forstått som en juridisk person som bedriver næringsutøvelse.

På denne bakgrunn bes om at departementet beholder eksisterende ordlyd.

### Ekomforskriften

#### § 10-1 nytt 3. ledd

Departementet foreslår å innta en plikt for tilbyder til å opplyse om klageadgang til BKN. Begrunnelsen er at en slik regel vil bidra til å sikre informasjons- og forbrukerhensyn. BKN ser ikke at departementet her innfører noe nytt og viser til eksisterende § 1-7, pkt. 7 hvor det allerede i dag påhviler tilbyder en plikt til å opplyse om klageordninger.

Styret viser imidlertid til et klart legalt hjemlet behov som er spilt inn til Post- og tilsynet tidligere. Det er kjent for sekretariatet og styret i BKN at ikke alle tilbyderne opplyser klager,

---

Brukerklagenemnda

Postadresse:  
Postboks 4592 Nydalen  
0404 OSLO

Telefon:  
22 09 18 60  
Telefaks:  
22 09 18 61

E-post:  
[post@brukerklagenemnda](mailto:post@brukerklagenemnda)

Org.nr: 989 363 093

# BRUKERKLAGENEMNDA

---

ved *endelig avslag på sin klage*, om at klage kan sendes til behandling hos Brukerklagenemnda.

Styret anser det ikke tilstrekkelig eller tilfredsstillende at tilbyder opplyser på egne hjemmesider og i vilkår at slik klageadgang/ordning eksisterer. Det bes om at departementet inntar bestemmelse som pålegger tilbyder når endelig avslag på klage fattes og informere om klageadgang til klage.

Det foreslås derfor inntatt som nytt 3. ledd:

*"Tilbyder plikter, ved endelig avslag på klage, å opplyse klager om adgangen til å klage til Brukerklagenemnda for elektronisk kommunikasjon."*

## § 10-1 a Brukerklagenemndas finansiering

Til eksisterende pkt 2 foreslår styret at bestemmelsen endres som følger:

*"å betale et gebyr per skriftlig klage som BKN mottar vedrørende den aktuelle tilbyderen. Klagegebyrets størrelse skal stå i forhold til BKNs budsjetterte kostnader og skal fastsettes i forbindelse med Brukerklagenemndas årlige budsjett."*

Styret anser det som direkte uheldig at ikke alle tilbydere, som er omfattet av en lovhjemlet klageordning som Brukerklagenemnda for elektronisk kommunikasjon ikke er pålagt en registreringsplikt hos myndigheten som gir en oversikt og kontrollmulighet med at den lovpålagte deltakelsen i ordningen blir etterlevd. Ved manglende etterlevelse av regleverket har tilsynsmyndigheten sanksjonsmidler og disse gjøres illusoriske ved manglende eller mangelfull oversikt over tilbydere i den norske marked. Dette er uheldig så vel for klagerne som for BKN.

Med vennlig hilsen  
For Styret i BKN



Kristin Bergfjord