



Det Kongelige Barne- og Likestillingsdepartement
Postboks 8036, Dep
0030 Oslo
postmottak@bld.dep.no

Trollåsen, 30. juli 2018

Høringsuttalelse om EU-kommisjonens forslag til direktivendringer – «A New Deal for Consumers»

Direktesalgforbundet ønsker med dette å kommentere EUs forslag til de to EU direktiver som skal styrke forbrukervernet og modernisering av EUs forbrukerbeskyttelsesregler ("New Deal for forbrukere")

Direktesalgforbundet i Norge ønsker "New Deal for forbrukere" velkommen og Kommisjonen tar sikte på å oppdatere eksisterende EU-regler og rammer ved å foreslå målrettede tilskudd til gjeldende EU-regler. Vi ønsker å påpeke viktigheten av at den foreslåtte utvidelsen er begrenset og ikke tillater ytterligere endringer i dagens regelverk, som sies å ha fungert bra for kunder, bedrifter og offentlige etater.

Dørsalg:

Blant de foreslåtte reglene har EU-kommisjonen tatt med regler som er rettet mot dørsalg. Nærmere bestemt har Kommisjonen i forslagetets artikkel 1 foreslått en endring som fastsetter at: "Dette direktivet hindrer ikke medlemslandene i å vedta tiltak for å beskytte de legitime interessene til forbrukerne i form av aggressiv og villedende markedsføring og aggressiv og villedende salgspraksis i forbindelse med en selgers uønsket besøk i forbrukerens hjem eller kommersielle salgsmåter organisert av den næringsdrivende for å fremme eller selge produkter til forbrukere, forutsatt at slike bestemmelser er berettiget på grunnlag av offentlig orden eller beskyttelse av respekt for personvern.

Med andre ord, Kommisjonens forslag er at medlemslandene kan begrense eller forby markedsføring/ salg knyttet til dørsalg om det er aggressivt eller villedende, og om et slikt forbud kan rettferdiggjøres på grunnlag av offentlig orden eller personvern. Når du leser denne bestemmelsen, kan man se Kommisjonens intensjon om å opprettholde en balanse mellom selgerens dørsalg og forbrukere med sikte på å styrke forbrukervernet, som i seg selv er viktig.

Vi mener imidlertid at forslaget ikke er hensiktsmessig eller forholdsmessig. Det foreligger ikke noe bevis fra Kommisjonen, som støtter det faktum at dørsalg burde vært et problem for forbrukervernet i EU eller Norge generelt. Det har ikke vært et krav til lovendringer om dørsalg i noen av rapportene utgitt av Kommisjonen basert på forbrukerregel (forbrukerreferanse). Ikke engang i konsekvensanalysen er det nevnt at dette er et problem.

Det var kun noen få klager som forklarer hvorfor kommisjonen har valgt lovgivningsforanstaltningen (samt den spesielle bestemmelsen). Kommisjonen påpeker at dørsalg ikke var gjenstand for konsekvensutredningen. Nasjonale restriksjoner på dørsalg "har ingen eller svært begrensede grenseoverskridende effekt" uten å forklare eller bevise denne påstanden.

Direktesalgforbundet
Trollåsveien 4
1414 Trollåsen

e-post: post@direktesalgforbundet.no , telefon: +47 91 39 00 00



Kommisjonens forslag indikerer det innledende sammendrag som "klargjør" medlemslandenes frihet til å sette regler for bestemte former for handel som ikke er knyttet til en fysisk butikk / nettbutikk eller direktesalg. Men dette er ikke nøyaktig når direktivet om urimelig handelspraksis av salg til forbrukerne ("direktivet") er et fullharmoniseringsdirektiv som ikke tillater medlemslandene å opprettholde eller vedta strengere nasjonale tiltak enn dem som er fastsatt i EU-direktiv, som vi mener ble gjennomført i Norge gjennom den nye markedsloven i 2008. Dette ble også tatt opp av EU-domstolen i sak C421 / 12, 10. juli 2014 (EU-kommisjonen mot Belgia), der domstolen sa at "nasjonale regler som forbyr aktiviteter som ikke er oppført i vedlegg I, er ulovlig og strider mot direktivets fullstendige harmoniseringsmål.

Kommisjonen har videre innført EU-regler i forslaget om å tillate nasjonale regler eller forbud mot aggressive eller misvisende salgspraksis når det gjelder dørsalg. Likevel er aggressive dørsalg allerede forbudt ved direktiv /markedsføringsloven.

Markedsføringsloven er et viktig styringsdokument og verktøy når det gjelder å gi EU og Norge en effektiv ramme mot urimelige forretningsmetoder og har de fleste forbrukerorganisasjoner identifisert som et juridisk verktøy med positiv innvirkning på forbrukervernet. Nasjonale regler og forbud vil derfor fravike full harmonisering og i prinsippet dermed true direktivets resultater og mål for og oppmuntre handel over landegrensene. Å tillate avvikende nasjonale forskrifter er å ta et skritt bakover ved å fokusere på dørsalg når det er andre salgskanaler som har skapt store problemer for forbrukerne, og det er et kompromiss for et rettferdig marked.

Den foreslåtte endringen av direktivet vil tillate nasjonale regler som begrenser mulighetene for dørsalg, men bare hvis "det er begrunnet med hensyn til offentlig orden eller beskyttelse av personvern". Tidligere praksis har imidlertid vist at det er store forskjeller i hvordan ulike medlemsland tolker offentlig orden og beskyttelse av retten til privatliv, noe som kan føre til store variasjoner i hvordan nasjonale forskrifter vil se ut. Direktesalgforbundet synes det er høyst tvilsomt om forbud mot dørsalg noen gang kan bli rettferdiggjort av den offentlige orden eller beskyttelse av retten til privatliv. Vi er veldig opptatt av bruken av slike vage og generelle vilkår som grunnlag for regulering av juridiske salgskanaler. Vi forstår at Kommisjonens intensjoner er gode, og at det søkes å oppnå en balansert angrepsprosess, men vi frykter at innføringen av et slikt unntak kan brukes som en mulighet for en rekke land til å regulere dørsalg veldig strengt og i strid med gjeldende interne markedsprinsipper.

For å oppsummere: En solid og effektiv lovgivningsramme for irrelevant handel, uavhengig av handelskanal, inkludert dørsalg, er allerede vedtatt av direktivet. Å legge til flere regler for å tillate at medlemslandene gjennomfører ytterligere restriksjoner spesielt for dørsalg, vil ikke eliminere eksisterende eller potensielt fremtidig aggressivt salg. Hva som er enda viktigere og mer relevant, ville være bedre og sterkere samsvar med eksisterende regler i alle medlemsland. Et eksempel på forebygging er at kommisjonen/ myndighetene kommunisere reglene for forbrukerne, og hjelpe dem med å identifisere ulovlig praksis og dermed kunne bruke sine juridiske rettigheter for å beskytte, noe som handelen også vil støtte fullt ut.

Direktesalgforbundet
Trollåsveien 4
1414 Trollåsen

e-post: post@direktesalgforbundet.no , telefon: +47 91 39 00 00



Angrerett:

Kommisjonen vurderer å fjerne:

(a) tilbaketrekningsretten, der forbrukerne har brukt produktet mer enn det er nødvendig for å fastslå sin tilstand, karakter og funksjonalitet;

(b) Forhandlerens forpliktelse til å erstatte varene til forbrukeren før de er returnert-

Vi i Direktesalg forbundet gleder oss over initiativet som er tatt av Kommisjonen da det løser de vanskelighetene som handelen møter når kundene returnerer varer på en måte som gjør det umulig for næringsdrivende å selge dem videre. Og mens vi er enige om at angreretten er viktig for forbrukeren, mener vi at reglene som er foreslått ovenfor, skaper en rettferdig balanse mellom forbrukeren og selgerens rettigheter, og at den ønsker å fjerne unødvendige kostnader for mange bedrifter som ikke får solgt varene videre. Ifølge markedsundersøkelsen er kostnader og uforholdsmessige byrder som oppstår i forbindelse med disse situasjonene, ikke bare anerkjent av næringsdrivende, men også av forbrukerorganisasjoner og nasjonale myndigheter.

En rekke problemer har blitt identifisert av flere næringslivsorganisasjoner og bedrifter i den elektroniske markedsundersøkelsen, som for eksempel spørsmål om hvor stor den reduserte verdien og om hvordan gjenopprette verdien. Slike saker er årsaken til at det ikke er oppnådd den nødvendige balansen og forpliktelser som skal eksistere mellom næringsdrivende og forbrukere, og har skapt en uforholdsmessig byrde for selskapene.

Vi gleder oss også til Kommisjonens forslag om at tilbakebetaling ikke skal finne sted før det returnerte produktet har kommet til selgeren. Som det virker i dag, må selgeren erstatte forbrukeren uten å først undersøke den returnerte varen. Dette både kan og har blitt misbrukt av forbrukerne.

Straff:

Kommisjonen foreslår at straffer som følge av brudd på EUs forbrukerlov, er effektive, forholdsmessige og avskrekkende. For å avgjøre nivået av straff, må medlemslandene ta stilling til en rekke kriterier som er oppført i forslaget. Når det kommer til omfattende brudd, foreslår kommisjonen at medlemslandene skal kunne sette en grenseverdi for bøter på minst 4% av årlig omsetning.

Vi gleder oss over kommisjonens hensikt å etablere en rekke faktorer som skal brukes av de nasjonale myndighetene før bøter fastsettes. Denne listen bør imidlertid inneholde flere elementer, som for eksempel skade som forbrukeren har hatt, samt eksistensen av flere overtredelser begått i en enkelt sak.

Med hensyn til harmonisering av straff for omfattende brudd, bør det minnes om at kommisjonen ikke har klart å påvise en sammenheng mellom straff og bedre håndheving av EUs forbrukerlov. En større harmonisering av straffen vil ikke motvirke uærlige handelsmenn fra å bryte EUs forbrukerlover. På den annen side, streng gjennomføring, blant annet sammen med sterkere støtte fra forbrukerrådgivende organer er nøkkelen til å stoppe ulovlig atferd. Vi tror heller ikke at bruk av årlig omsetning som grunnlag for å fastsette bøter, er riktig vei fremover. I detaljhandelssalg kan årlig omsetning være høy, men resultatet være lavt, derfor kan kommisjonens forslag risikere at virksomheten går konkurs, noe som vil bli helt feil. Dessuten trenger vi ikke være enig i at det bør være mulig å tillate mer enn 4% av årlig omsetning om et medlemsland ønsker det:

Direktesalg forbundet

Trollåsveien 4
1414 Trollåsen

e-post: post@direktesalgforbundet.no , telefon: +47 91 39 00 00



Det vil igjen tillate differensiert straff og vil ikke møte kommisjonens viktigste formål som er å harmonisere sanksjoner pålagt i EU.

Retten til kompensasjon for urettferdig forretningspraksis


Kommisjonens forslag vil kreve at medlemslandene gir individuelle tiltak når forbrukerne blir utsatt for uærlig forretningspraksis. I henhold til forslaget bør i det minste kontraktsmessige tiltak fra medlemslandene omfatte retten til å si opp kontrakter, mens ikke-kontraktsmessige tiltak skal omfatte rett til erstatning for skade. Vi gleder oss over forbrukerens rett til å ha en individuell vurdering når den blir utsatt for svindel. Det vil sikre en rettferdig konkurranse mellom handelsmenn og bedrifter og vil styrke forbrukervern. Vi er imidlertid skeptiske til valg av minimumsnivåer fastsatt av Kommisjonen.

Ved gjennomføring av kontraktsmessige brudd, har Kommisjonen foreslått at skal være opphør av avtaler. Det skal imidlertid bemerkes at det er mindre ekstreme tiltak, som prisreduksjoner, som allerede tilbys av enkelte medlemsland, og som ikke er inkludert i forslaget som en minimumsrett. Et annet problem som må avklares er at direktivene vil gjelde når uærlig handel fører til at kjøpet ikke er i samsvar med det som er avtalt. For ikke-kontraktsmessige tiltak er det ikke klart hva slags "skade" kommisjonen mener vil bli dekket. Da reglene fastsetter minimumsrettigheter for forbrukere, bør bare skadede varer inngå i forslaget (unntatt for eksempel tapt tid eller psykisk lidelse). Dette bør klargjøres i forslaget.

Hvis noe er uklart eller det er spørsmål om ovennevnte høringsforslag vennligst ta kontakt med undertegnede.

Med vennlig hilsen

Direktesalgforbundet


Jan-Fredrik Torgersen
Formann

Direktesalgforbundet

Trollåsveien 4
1414 Trollåsen

e-post: post@direktesalgforbundet.no , telefon: +47 91 39 00 00