



Barne- og likestillingsdepartementet
Postboks 8036 Dep.
0030 OSLO

Deres ref
18/1371-11

Vår ref
18/1376-2

Dato
17. august 2018

Svar på høringsnotat - EU-kommisjonens forslag til direktivendringer - "A New Deal for Consumers"

Ved brev av 12. juni 2018 har Barne- og likestillingsdepartementet bedt høringsinstansene om merknader til de to direktivforslagene i EU-kommisjonens "A New Deal for Consumers"-pakke.

Forslagene er utpreget sektorovergripende. Vi oppfatter det som mest naturlig at Barne- og likestillingsdepartementet og Justis- og beredskapsdepartementet vurderer "direktivforslag 1"-forslaget på vegne av departementsfellesskapet.

"Direktivforslag 2" omfatter blant annet et titalls regelverk (listet opp i vedlegget) som hører inn under Samferdselsdepartementets ansvarsområde. De fleste gjelder enten transporttjenester eller telekommunikasjonstjenester. Basert på telefonsamtaler med saksbehandlere i Barne- og likestillingsdepartementet velger vi å konsentrere kommentaren vår til den delen av dette forslaget som er beskrevet i punkt 1 a. og b. nederst på side 8 i høringsnotatet.

Bakteppet er at Samferdselsdepartementet er generelt positiv til intensjonen bak direktivforslag 2. Det er positivt at forbrukerne får de rettighetene de har krav på, at det skjer på en effektiv og forholdsmessig måte og at like konkurransevilkår mellom leverandører (heretter 'tjenesteytere') blir sikret på tvers av landegrenser. Slik sett er det et mål i seg selv at disse hensynene blir respektert også av andre medlemsland. Spørsmålet er om det er behov for supplerende regler om forbrukernes kollektive rettigheter også i Norge.

Vi mener det er hensiktsmessig å dele beskrivelsen av dagens håndhevingen innenfor Samferdselsdepartementets myndighetsområde inn i tre nivåer:

Postadresse
Postboks 8010 Dep
0030 Oslo
postmottak@sd.dep.no

Kontoradresse
Akersg. 59
www.sd.dep.no

Telefon*
22 24 90 90
Org.nr.
972 417 904

Avdeling
Luft- post- og
teleavdelingen

Saksbehandler
Morten Foss
22 24 82 50

- Nivå 1 er individuell håndheving av den enkelte forbrukerens rettigheter gjennom personlig klage til tjenesteyter, og senere eventuelt til lovforankrede klageorganer som Transportklagenemnden og Brukerklagenemnden for elektronisk kommunikasjon.
- Nivå 2 består av forvaltningsrettslige reaksjoner fra et håndhevende forvaltningsorgan (av typen National Enforcement Body) for 'kollektive brudd' på forbrukernes individuelle rettigheter. Her kan det dreie seg om pålegg om retting av ulovlige vilkår, tvangsmulkt knyttet til pålegget eller overtredelsesgebyr som har til hensikt å inndra uberettiget fortjeneste – der provenyet tilfaller staten og virkningen for forbrukeren bare er fremover i tid. Dette har de ulike tilsynene på transportområde og Nkom myndighet til, med visse variasjoner mellom tjenestetypene.
- Nivå 3 er kollektiv håndheving av individuelle rettigheter for domstolene i form av et gruppesøksmål etter tvisteloven kapittel 35.

Vi oppfatter at det som er beskrevet i punkt 1 b. på side 8 i høringsnotatet allerede er tilgjengelige reaksjoner på nivå 1 og 3 – avhengig av ytelses art og det individuelle rettighetsregelverkets innhold. I forordningen vil ofte den enkeltes rettigheter være klart beskrevet, slik at innholdet i dem ikke vil være overlatt til den nasjonale gjennomføringen (forståelsen) av de avsluttende standardbestemmelsene om at sanksjonene "skal være effektive, stå i et rimelig forhold til overtredelsen og virke avskrekkende".

I dag finnes det ingen eksempler innenfor samferdselssektoren på at forvaltningsorganer har fått myndighet til å fatte vedtak ('kollektivt vedtak') om at en gruppe enkeltforbrukere har krav på de individuelle sanksjonsformene som er listet opp i høringsnotatet punkt 1 b. Det betyr ikke at vi bør motsette oss at nye EU-regler introduserer dem. Men dersom de skal være obligatoriske, er det naturlig å kreve at de er 'bedre' enn de vi allerede har. De må være nødvendige, praktisk gjennomførbart og forholdsmessige.

Vårt overordnede inntrykk er at det norske lavterskelsystemet med nemnder og andre typer klageorganer er effektivt. De kan helt sikkert bli bedre – blant annet bedre kjent, men de er i et felleseuropeisk perspektiv 'gode'. Blant annet fordi etterlevelsen sikres gjennom partsdeltagelse fra tjenesteytersiden. Avgjørelsene respekteres, men kanskje viktigere er det at reglene i utgangspunktet ikke brytes fordi riktig forståelse er klarlagt og fordi tjenesteyterne vet at de ikke slipper unna med regelbrudd.

Likevel – en tiltalende side ved de reaksjonene som er beskrevet i punkt 1 b er at de gjennomretter den 'materialet riktige balansen' mellom tjenesteyter og forbrukerne som kollektiv slik denne følger av regelverk og kontrakt. Den fører ikke til at eventuelle provenyer fra tvangsmulkt eller overtredelsesgebyr tilfaller staten som håndhevende tredjepart. Dersom et håndhevende forvaltningsorgan skal få myndighet til å pålegge tjenesteytere å tilbakeføre penger eller yte andre former for restitusjon til forbrukerne, vil det være viktig hvor mange forbrukere som er berørt, hvor lang tid som har gått siden regel-/kontraktsbruddet og størrelsesforholdet mellom byrden tjenesteyteren pålegges og viktigheten for forbrukeren.

Et tenkt eksempel; abonnementsprisene for mobil-roaming har vært marginalt høyere enn regelverket eller kontrakten tilsier, det har gått lengre tid enn teleoperatøren normalt lagrer abonnentopplysninger (basert på nødvendighetstankegang forankret i gjeldende personopplysningsregler) og kostnadene ved restitusjonen er klart høyere enn det forbrukeren har krav på – er denne typen 'kollektive privatrettslige pålegg' da ønskelige?

Svaret er ikke opplagt. Vi tror svaret bør kunne variere med hvor godt de andre sanksjonsordningene fungerer på det enkelte området, om det dreier seg om massekontrakter, om selve ytelsens innhold er standardisert, om kundeopplysninger og kundeforholdet er klart og entydig, om gjenoppsetting av balansen i kontraktsforholdet er viktig for å unngå spekulering fra tjenesteyteren om at forbrukerne ikke greier eller orker å organisere en kravsprosess og om rettferdig konkurransen mellom regelbrytende og regeloverholdende tjenesteytere tilsier reaksjon.

Vi håper disse tankene kan være til nytte ved det videre arbeidet med forslaget, og vi deler gjerne mer konkrete erfaringer og refleksjoner dersom det videre arbeidet med forslagene viser at det er nyttig.

Med hilsen

Anne Brendemoen (e.f.)
fung. avdelingsdirektør

Morten Foss
fagdirektør

Dokumentet er elektronisk signert og har derfor ikke håndskrevne signaturer