

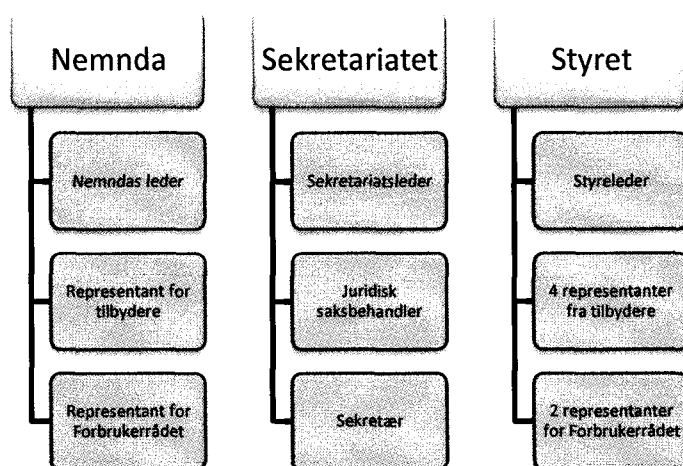
1. Redegjørelse for BKN – mandat i ekomlov, forskrift og vedtektene

1.1. Mandat, organisasjon, struktur, aktørbetalt

Brukerklagenemnda for elektronisk kommunikasjon (Brukerklagenemnda) skal sikre en rimelig, rettferdig og hurtig behandling av tvister mellom brukere og tilbydere av ekomtjenester. Det rettslige grunnlaget er hjemlet i ekomloven¹ § 11 -5 og ekomforskriften² § 10-1 og 10-1a. De nærmere bestemmelser om Brukerklagenemndas virke og saksbehandling er regulert i vedtekter³ fastsatt av Post- og Teletilsynet.

Brukerklagenemnda er gitt hensiktsmessig mulighet til å vurdere nemndas sammensetning avhengig av behov, blant annet faktisk sakstilfang. Se vedtektenes § 3-1 Nemndas sammensetning hvor det fremkommer at det skal være "et likt antall representanter for nærings- og forbrukerinteresser." Per i dag består nemnda av nemndas leder, en representant for næringsinteressene og en representant for forbrukerinteressene.

Nemnda jobber med saker via et nettbasert saksbehandlingssystem og møtes i tillegg to ganger per år. Sekretariatet har tre faste ansatte og arbeider hovedsaklig med mottak av klager, informasjonsinnhenting og utarbeidelse av sakssammendrag. Styret legger forholdene til rette for at nemndas virksomhet kan drives på en forsvarlig måte og fastsetter retningslinjer for sekretariatets virksomhet. Styret består av 7 medlemmer. 2 av disse representerer Forbrukerrådet og 5 representerer tilbydere.



¹ <http://www.lovdato.no/all/tl-20030704-083-011.html#11-5>

² <http://www.lovdato.no/for/sf/sd/xd-20040216-0401.html#10-1>

³ <https://www.brukerklagenemnda.no/www/Forside/Ekomtilbydere/Vedtekter>

Brukerklagenemnda er bransjefinansiert. Finansieringen sikres gjennom innhenting av klageavgift per klage, ordinær årsavgift som gjelder alle tilbydere som etter § 11-5 i ekomloven plikter å delta i nemnda, og differensiert årsavgift som gjelder kun 30 største tilbyderne i Brukerklagenemnda målt etter relevant omsetning.

1.2. Parter

Brukerklagenemnda behandler tvister mellom bruker og tilbyder av elektroniske kommunikasjonstjenester når bruker er en fysisk person/forbruker eller en mindre juridisk person (med inntil 10 årsverk). Brukerklagenemndas leder kan beslutte å behandle klager fra juridiske personer med mer enn 10 årsverk, dersom klagen er av en slik art at den ikke skiller seg vesentlig fra en klage fremsatt av en forbruker.

1.3. Tvistegjenstand

Twisten kan gjelde tjenester som fasttelefoni, mobiltelefoni, bredbåndstjeneste, bredbåndstelefon/IP, annen Internettilgang og fellesfakturert tjeneste (for eksempel mobile innholdstjenester og nummeropplysning). En klage kan for eksempel dreie seg om inngåelse eller oppsigelse av abonnement, fakturering, vilkår, mangler ved tjenesten etc. Saksbehandlingen i Brukerklagenemnda baserer seg på å løse konflikter av økonomisk art.

Relevante myndigheter vurderer å utvide Brukerklagenemndas mandat til også å omfatte TV-tjenester.

1.4. Volum klagesaker – statistikk

	Mottatte	Avsluttede
SUM 2006	590	213
SUM 2007	405	625
SUM 2008	513	280
SUM 2009	359	532
SUM 2010	343	445
SUM 2011	334	301

1.5. Elektronisk klagebehandlingssystem

Brukerklagenemnda har et nettbasert saksbehandlingssystem med følgende funksjonalitet:

- Tilgang for nemnda og sekretariatet.
- Tilgang for begge parter:
 - o Pålogging via "Min side".
 - o Styres automatisk av forhåndsdefinerte rettigheter for hver brukergruppe. Rettigheter gjelder skrivning, lesing og redigering av informasjon.
- Mulighet for opplasting og nedlastning av dokumentasjon.
- Automatiske varslinger til partene ved ny informasjon og om avgjørelsen.

Fordeler:

- Omtalt som "Intelligent saksbehandling i et nettsamfunn"
- Online behandling uavhengig av tid og sted.
- Kortere saksbehandlingstid.
- Kostnadseffektiv (besparelser i reise- og møtekostnader, antall arbeideidstimer)
- Fremmer bedre og raskere dialog mellom brukerne av systemet (partene, sekretariatet, nemnda).
- Basert på åpen kildekode. Systemutvikling er dermed uavhengig av leverandør.

1.6. Frister for ferdigbehandling

Det følger av vedtektenes § 6-6 at "Sekretariatet skal søke å behandle klagen slik at saksbehandlingstiden regnet fra sekretariatets registrering av klagen til nemndas avgjørelse av saken ikke overstiger 3 måneder." I praksis har saksbehandlingstid variert avhengig av antall og kompleksiteten av mottatte klager til tross for diverse tiltak ved stor pågang, for eksempel styrket bemanning i sekretariatet. Statistikken viser følgende utvikling når det gjelder saksbehandlingstid:

	2006	2007	2008	2009	2010	2011
1 - 3 måneder	38,50 %	16,32 %	59,71 %	17,07 %	35,06 %	52,16 %
4 - 6 måneder	59,15 %	60,16 %	18,71 %	3,94 %	23,60 %	28,24 %
7 - 9 måneder	2,35 %	23,20 %	16,91 %	15,95 %	23,60 %	12,96 %
10 - 12 måneder		0,32 %	4,32 %	30,77 %	13,03 %	5,98 %
13 - 15 måneder			0,36 %	22,33 %	4,49 %	0,33 %
16 - 18 måneder				8,82 %	0,22 %	0,33 %
19 - 20 måneder				1,13 %		

I 2011 har mer enn halvparten av saker blitt avsluttet i løpet av 3 måneder. Gjennomsnittlig saksbehandlingstid per dags dato er 4 måneder.

2 Direktivforslaget

2.1. Kompetanse

Det vises til http://ec.europa.eu/consumers/redress_cons/docs/directive_adr_da.pdf

Særlig vises til s. 4 om Forslagets juridiske innhold hvor det i pkt 3.1.1. uttales flg.:

"Nærværende forslag dekker tvister mellom forbrugere og erhvervsdrivende i forbindelse med salg af varer eller levering af tjenesteydelser. Dette omfatter klager indgivet af forbrugere mod erhvervsdrivende, men også klager indgivet af erhvervsdrivende mod forbrugere."

Det vises også til s. 8, pkt.7:

”Dette direktiv bør finde anvendelse på kontraktlige tvister, der opstår mellem forbrugere og erhvervsdrivende i forbindelse med salg af varer eller levering af tjenesteydelser i alle erhvervssektorer. Det bør omfatte klager indgivet af forbrugere mod erhvervsdrivende, men også klager indgivet af erhvervsdrivende mod forbrugere.”

Næringsdrivende får i dag ikke behandlet klager på sine forbrukerkunder i nemnda. For Brukerklagenemndas del vil en utvidelse som gir næringsdrivende klageadgang mot sine forbrukerkunder, innebære store ressurs- og kompetanseendringer.

Hvorvidt dette er en relevant problemstilling for Brukerklagenemnda er noe uklart. Det legges til grunn at det vil bli utarbeidet en nærmere behovsanalyse for og før en slik eventuell utvidelse.

Brukerklagenemnda behandler i dag klager fra mindre juridiske personer (inntil 10 årsverk.) I disse tilfeller dreier det seg om tvister som ikke skiller seg vesentlig fra en klage fremsatt av en forbruker.

2.2. Nettside.

Brukerklagenemnda har en velfungerende nettside der klagere kan sende en klage via elektronisk klageskjema, finne informasjon om saksbehandlingen og nemndas mandat. Informasjon på nettsider reduserer pågang av henvendelser til sekretariatet. Nettsiden inneholder også grensesnitt for vårt nettbaserte saksbehandlingssystem. De fleste utviklingsprosjektene i nemnda gjelder utviklingen av nettsider, elektronisk klageskjema og saksbehandlingssystemet. Nemnda opplever en slik satsing som nødvendig. Dette gir raskere og mer effektiv saksbehandling, både med hensyn til tidsbruk og kostnader.

2.3. Tilgjengelighet og kostnader for å klage

For å få klagen registrert hos Brukerklagenemnda, må Brukerklagenemndas klageskjema fylles ut. Klageskjemaet finner man på nemndas nettsider. Man kan fylle ut klageskjema elektronisk via nettsiden eller få klageskjemaet tilsendt ved å henvende seg til sekretariatet. Klageskjema er dermed tilgjengelig for klagere uavhengig av sted eller internettilgang. Skriftlige klager skannes i sekretariatet og lastes opp i nettbasert saksbehandlingssystem. Korrespondanse med klager kan etter ønske/behov foretas via post. Dette gir noe lengre saksbehandlingstid og krever større ressursbruk. Sekretariatet oppfordrer derfor alle klagere til å klage via nettsider.

Det er gratis for sluttbrukere å klage til Brukerklagenemnda.

2.4. Frister for ferdigbehandling av klager – 90 dager

Nemnda har per dags dato gjennomsnittlig saksbehandlingstid på 4 måneder. 52 % av sakene avsluttes innen 3 måneder per dags dato. 30 % avsluttes innen 4 til 6 måneder og 20 % innen 7 til 10 måneder. Målet er å redusere saksbehandlingstiden ytterligere i henhold til § 6-6 i vedtektene.

Nemnda og sekretariatet arbeider bevisst og kontinuerlig med å redusere saksbehandlingstid. Eldste saker behandles først. Det er strenge svarfrister på innhenting av ytterlig informasjon. Det purres på forsinkede svar. De eldste sakene og deres registreringsdato er godt synlige i saksbehandlingssystemet for at de skal bli behandlet så fort som mulig. Ytterligere reduksjon av saksbehandlingstid kan ikke gjennomføres uten:

- en kostnadsøkning for både nemnda, sekretariatet og muligens også tilbyderne. Dette kan øke den økonomiske sårbarheten ved periodevis variasjon i antall klager.
- innføring av kortere tidsfrister og enklere prosedyrer for partene, sekretariatet og nemnda. Dette kan føre til redusert kvalitet i saksforberedelse og redusert vedtaks kvalitet.
- en regulering av antall innkommende klager gjennom skjerpede krav til innsendelse av klager, innføring av minimumsbeløp eller klagegebyr for klagerne. Dette kan innebære en uakseptabel terskel for å klage for resurssvake grupper.

2.5. Informasjon til klagerne "før han/hun aksepterer et forslag til løsning av klagesaken."

25 % av klagen ble avsluttet med minnelig løsning i 2011 før disse sakene ble behandlet i nemnda. Det er tilbyder som på eget initiativ, etter gjennomgang av saken, tilbyr en slik løsning til klager. Minnelige løsninger kan forekomme i forskjellige faser i saksbehandlingen og vil i de aller fleste tilfellene resultere i medhold eller delvis medhold for klagerne.

Dersom tilbudet om minnelig løsning finner sted i løpet av informasjonsinnhentingen, er det vanlig at tilbyder skriver om dette i sin redegjørelse til Brukerklagenemnda som deretter oversendes til klager. Klager blir bedt om å informere nemnda om man godtar løsningen eller ikke. I tilfeller der tilbyder velger å kreditere hele det omtvistede beløpet, informerer vi klager om dette samt om at saken avsluttes hos oss.

Tilbudet om minnelig løsning kan også forekomme senere i saksbehandlingen, ofte ved at nemndas saksbehandler stiller noen ytterligere spørsmål for å avklare saken nærmere. I slike tilfeller informerer nemndas saksbehandler klager om tilbudet og ber om en tilbakemelding. Her er det viktig at det spesifiseres nøye hva løsningen går ut på.

Minnelige løsninger sørger for betydelige reduksjoner i ressursbruk og behandlingstid.

2.6. Kontradiktoriske prinsipp

Det kontradiktoriske prinsipp er sikret gjennom nemndas vedtekter⁴ § 6-3 om partenes rett til å uttale seg om saken og § 6-7 om innsynsrett.

I praksis sikres dette prinsippet ved at begge parter har tilgang til alle motpartens anførsler via vårt nettbaserte saksbehandlingssystem. Partene mottar e-postvarsler når ny informasjon innhentes i saken. Begge parter blir bedt om å uttale seg om disse før det skrives sakssammendrag i saken og saken ferdigbehandles i nemnda. Det er viktig å sette tidsfrister for slike uttalelser og å ha kontroll over denne delen av informasjonsformidlingen, i tilfelle partene ikke kommer med ny informasjon eller informasjon som ikke er relevant. Dette av hensyn til saksbehandlingstid.

Det er også viktig å sikre at partene uttaler seg når de får spørsmål om viktige momenter i saken, bl.a. ved at manglende uttalelse fra en part vil kunne gå i dens disfavør.

2.7. Informasjon om nemndas eksistens

Ekomtilbyderne i det norske markedet blir informert av Brukerklagenemnda om at de har plikt til å delta i Brukerklagenemnda, herunder gis informasjon om plikten til å la nemnda behandle tvister så snart de begynner å tilby tjenester som faller innenfor nemndas mandat.

Tilbyderne blir videre bedt om å opplyse kundene om klageadgang i Brukerklagenemnda i sine avslagsbrev. Pr i dag foreligger det ingen plikt for tilbyder til å orientere brukere i avslagsbrev om klageadgangen i BKN. Nemnda ønsker at tilbydere blir pålagt en slik opplysningsplikt for å sikre at kunder som oppfyller krav til å klage til nemnda, blir informert om denne muligheten.

De fleste tilbydere informerer i abonnementsvilkårene om at kundene kan klage til Brukerklagenemnda.

Forbrukerombudet, Forbrukerrådet og Post og teletilsynet orienterer om klageadgang til Brukerklagenemnda på sine nettsider og i diverse relevante retningslinjer.

Link til nemndas nettsider ligger også publisert på nettsider til Post- og teletilsynet, Forbrukerombudet og Forbrukerrådet samt hos flere tilbydere.

3. Forordningsforslaget – online system for tvisteløsning

3.1. ODRP (kommisjonens plattform for nettbasert tvisteløsning – online dispute resolution platform.) Single point of entry.

Brukerklagenemnda har i dag velfungerende, nettbasert saksbehandlingssystem. Systemet har god brukerfunksjonalitet, gir effektiv saksbehandling og er kostnadsreducerende. Med noen særlige tilpasninger er systemet hittil blitt implementert av 5 andre nemnder. Brukerklagenemnda opplever satsing på nettbasert klageløsning som veldig positiv og nødvendig.

Nettbasert "Single point of entry" kan være et skritt i riktig retning for å sikre at klagere finner raskere frem til den klageordningen som har mandat til å behandle deres klage. En viss standardisering av

⁴ <https://www.brukerklagenemnda.no/www/Forside/Ekomtilbydere/Vedtakter>

klageskjemaer kan på en god måte påvirke generell forståelse for klageskjemaer hos forbrukere og på den måten kvalitetssikre informasjon oppgitt i klageskjema.

Imidlertid kan et forsøk på standardisering av tekniske systemløsninger medføre store etableringskostnader for nemnder som allerede har velfungerende online løsninger. Det er derfor viktig å synliggjøre at en slik plattform må kunne integreres sammen med forskjellige eksisterende nettbaserte saksbehandlingssystemer med tanke på å unngå disse store etableringskostnader.

Vi kan også generelt anbefale bruk av systemer basert på åpen kildekode for å oppnå bedre kostnadskontroll med vedlikehold og videreutvikling av slike systemer.