

Barne, likestillings og inkluderingsdepartementet
PB 8036, dep 0030 Oslo
Att: Hilde M. Berg

2.februar 2012 [Dokumentdato]
Deres dato Velg dato.
Vår referanse
201104535-/UBEFJS

Høring – Europakommisjonens forslag til regelverk for utenomrettslig løsning av forbrukertvister (COM 2011 793/2 og COM 2011 794/2)

Det vises til høringsbrev fra Barne-, likestillings- og inkluderingsdepartementet av 19.desember 2011.

Generelle kommentarer

Forordningsforslaget skal sikre at alle forbrukere og næringsdrivende kan få behandlet tvister om alle typer varer og tjenester uavhengig av hvor i det indre marked kjøpet er foretatt.

Vi vil imidlertid peke på at europeisk kjøpslov, artikkel 2 h) i) og ii) unntar elektrisitet, naturgass, vann og alle andre typer gass fra lovens definisjon av ”vare”. ”Tjenesteyter” blir i samme lov definert som ”en selger av varer eller en leverandør av digitalt innhold”. Siden varebegrepet ikke omfatter elektrisitet, vann, og gass i europeisk kjøpslov synes det for oss uklart hvorvidt forslagene fra EU kommisjonen om regelverk for utenomrettslig tvisteløsning vil bli gjort gjeldende for energibransjen i EU / EØS land.

Konsesjonærers plikt til å delta i utenomrettslig nemds behandling for elbransjen er lovfestet i Norge. Elektrisitet og nettleie omfattes av Forbrukerkjøpslovens bestemmelser hvor også bransjens klagenemnd El klagenemnda er lovfestet.

Energi Norge oppfatter derfor at forordningsforslaget vil berøre bransjen og bransjens klagenemnd i Norge selv om aktører i samme bransje i andre EU / EØS land ikke skulle omfattes av forordningen. Dersom dette er korrekt, kan det ha betydning for behandling av klagesaker ved grenseoverskridende handel med elektrisitet i forbrukermarkedet.

Kommentarer til konkrete punkter

Krav om løsningsfrist på 30 dager virker svært strengt sett i forhold til dagens rutiner i El klagenemnda. En tilstramming av fristen slik som foreslått, kan gå utover kvaliteten på klagebehandlingen og kan øke kostnadene. Definisjon av løsningsfristen er uklar. Vi vil anta at en definisjon av fristen er nødvendig. Men selv om fristen defineres slik at den ikke løper før etter at partenes redegjørelser er innhentet av nemnda og tvistesaken tas opp til avsluttende behandling, vil en slik behandlingsfrist være kort i måneder med ferieavvikling osv. Vi foreslår at fristen tar utgangspunkt i dagens praksis og settes til 90 dager.

Forslaget foreslår at det skal kunne åpnes tvistesak også ved at næringsdrivende klager inn forbruker. Vi ser at forslaget kan begrunnes med hensyn til balanserte rettigheter og virke preventivt mot useriøs adferd fra forbrukers side.

Opprettelse og bruk av online klageportal for klager på varer og tjenester handlet ved grenseoverskridende avtaler kan ha begrenset effekt på grunn av språklige og kulturelle forskjeller samt ulik organisering av klageordninger i europeiske land. På bakgrunn av dette synes tidsfrist på 30 dager for klagebehandling ved grenseoverskridende klager urealistisk kort.

Energi Norge er positiv til videreføring av dagens ordning med bransjevise klagenemder. Vi ser frem til fortsatt god kontakt i saken.

Vennlig hilsen Energi Norge



Einar Westre

Direktør Nett og marked



Ole Haugen

Næringspolitisk rådgiver