



Barne og likestillingsdepartementet attn. Bodhild Fisknes

Postboks 8036 Dep.

0030 OSLO

Sendt via e-mail

Oslo, 6. februar 2012-02-06

**FORSLAG TIL ALTERNATIVT TVISTELØSNINGSORGAN (ADR) OG ONLINE  
TVISTELØSNINGSBEHANDLING (OTB):**

På vegne av Norsk ReiselivsForum (NRF), som administrerer sekretariatet for hhv. Transportklagenemnda (fly- og jernbane) og Pakkereisenemnda, fremsendes følgende kommentarer:

**Generelt.**

Det er i utgangspunktet positivt at forbrukerne får et samordnet, identisk tilbud om alternativ løsning av tvister med selgere av varer og tjenester, og lett tilgjengelig informasjon om slike alternativ, samt tilgang til online klagebehandling, innen for EU/EØS-området. Det vises til den sterke veksten i elektronisk handel, som også er parallell til veksten i grenseoverskridende internetthandel av varer og tjenester. Vi har erfaring for at forbrukerpolitikken i Europa ligger på forskjellig "modenhetsnivå" og at den faktiske tvisteløsningsmodellene praktiseres ganske ulikt i EU/EØS-området, til tross for pan-europeiske føringer, som for eksempel via Forbruker Europa. Det er derfor positivt at det, spesielt i ADR- forslaget, blir gjort en klar presisering av krav til forsvarlig saksbehandling. Så langt ser vi gevinster både for de næringsdrivende og forbrukerne idet byrder og plikter blir mer ensartet, med tilhørende reduksjon av konkurransemessige ulemper for næringsdrivende som opererer i de mer forbrukervennlige deler av Europa, og for kunder uansett hvor disse måtte befinne seg.

I kravet til kvalitet i saksbehandlingen må det ligge et krav til kontradiksjon og at representanter for begge berørte parter har lik innflytelse på de beslutninger som tas. Dette krever selvsagt at saken er tilstrekkelig opplyst på forhånd og at eventuelle ekspertuttalelser, for eksempel fra teknisk sakkyndige etc., er innhentet og kommentert av motparten, før vedtak fattes. Kompleksitet og

underliggende forhold vil føre til at de forskjellige bransjer vil ha sine egne særbehov på en del områder, for eksempel ved skjemaforming, dokumentasjon etc. Videre vil frekvensen av antall klagesaker sterkt variere innenfor de forskjellige bransjer. Selgere av klær, elektronikk etc. vil sannsynligvis ikke ha noen overrepresentasjon av klager i visse perioder gjennom året, kanskje med unntak av desember/januar. For andre bransjer, som for eksempel reisearrangører, vil det erfaringsmessig bli en opphoping av klager etter de tradisjonelle høysesongene. Transportbransjene vil selvsagt oppleve sterke økninger i antall klager etter større hendelser, som streiker, stengte flyplasser som følge av vær/naturforhold etc. Det er da slik at den enkelte bedrifts responstid i forhold til de individuelle klagen vil bli preget av antall klager knyttet til den enkelte hendelse eller til det samme tidsrom. Å operere med bindende/sterkt førende frister for enten tilsvarende eller sluttbehandling av klagen vil ikke være forenelig med kravet til forsvarlig saksbehandling i slike tilfeller.

Videre må vi gjøre oppmerksom på at EU har særbestemmelser for hvor klagen skal behandles i transportsektoren. Det vises til fly EU- forordning 261-2004, hvor det framkommer at klagen fra flypassasjerer skal rettes til klageorganet i det land som problemet oppsto, uavhengig av hvor tjenesten er kjøpt eller hvor kunden bor. Dette er antagelig en aktuell problemstilling for alle transportområdene, og både online tvisteløsningsportalen samt reglene for alternativ tvisteløsning vil måtte utformes på en slik måte at det ikke blir kollisjon mellom denne type regler og det som blir vedtatt i forbindelse med ADR-forslaget.

Kvalitet i saksbehandlingen betyr også ikke uvesentlige kostnader i forbindelse med klageprosessen. Gjennom deltakelse i for eksempel nemnder, vil de næringsdrivende måtte avsette ressurser som man vet konkurrerer med rene driftsmessige behov, og vi ser også at det er til dels vanskelig å sikre at de næringsdrivende har disse ressursene tilgjengelige i ønsket utstrekning. Dessverre vil det være slik at noen bedrifter, som for eksempel representantene for de største aktørene i de forskjellige bransjene, bruker uforholdsmessig mer tid til slikt arbeid enn deres mindre konkurrenter. Det er ønskelig at næringslivets medvirkning i klagenemnder blir forankret i et system hvor byrdene blir så rettfærdig fordelt som mulig; dette for å sikre lojal medvirkning.

Vi vet at det fra de næringsdrivendes side er et sterkt ønske om at også forbrukerne, eventuelt forbrukermyndighetene, bidrar til driften av klagenemnder etc. Norsk ReiselivsForum har ingen prinsipielle syn på spørsmålet om forbrukeren skal betale klagegebyr eller ikke utover dette:

For vår del ser vi at et klagegebyr kan fungere som en ønsket terskel for klager som ønsker å fremme klager av årsaker som ikke knytter seg til faglig/saklig uenighet om et konkret kjøpsforhold, men som for eksempel er grunnet i ønsker å obstruere den næringsdrivende, eller motivert ut i fra helt urealistiske forventninger til rettighetene sine.

#### **Til forslaget om ADR:**

Til artikkel 1: I motsetning til mange berørte parter, mener NRF at ADR-tilbudet formelt ikke bør begrenses til forbrukere. Slik detaljhandel og handel med tjenester har utviklet seg, er skillet mellom den rene forbruker og den rene næringsdrivende stadig mer utydelig. Der aktuell lovgivning gir forbrukere og næringsdrivende de samme rettigheter, finner vi ingen grunn til å skille mellom

næringsdrivende og private kjøpere med hensyn til tvisteløsningstilbud. En fornuftig avgrensning kan være knyttet til den aktuelle lovgivning, slik at det er rettighetene i henhold til denne som avgjør om man kan bruke det alternative tvisteløsningsorgan eller ikke. Går tvisten etter forbrukerkjøpsloven kan man få ett resultat, hvor tvisten går etter EUs passasjerrettigheter for luftfart, som ikke skiller på yrkesreisende eller privatreisende, får man et annet.

Til artikkel 3: Det vises til foranstående kommentarer med hensyn til hvilket land som er kompetent til å behandle den aktuelle tvist. Det er spørsmål om ikke EUs forordninger om passasjerrettigheter på henholdsvis tog, buss, fly og skip/ferge bør nevnes i artikkel 3, slik at det fremgår at disse direktivenes definisjon av kompetent tvisteløsningsorgan ikke blir berørt av bestemmelsene i ADR-forslaget.

Til artikkel 4 d): Samme kommentar som i foregående setning.

Til artikkel 8 d): Det vises til kommentarene innledningsvis. En saksbehandlingstid på 90 dager er umulig å gjennomføre, i alle fall for de klagenemnder som NRF har ansvaret for. Man kunne dog tenke seg at fristen starter å løpe etter at "saken er tilstrekkelig opplyst fra begge parters side".

#### **Forslaget om OTB:**

Til artikkel 3.1.1.: Det vises også her til kommentarene om stedsvalg og kompetent tvisteløsningsorgan i relasjon til EUs passasjerrettighetsregler.

OTB-forslaget reiser for øvrig en rekke utfordringer av systemmessig /teknologisk art, hvor forhold knyttet opp til datasikkerhet, brannmurer, passordadministrasjon etc. kan by på uventede og kostnadskrevende utfordringer. Norsk ReiselivForum har ikke selv synspunkter på kostnadssiden her, men vet at de næringsdrivende mener at alle pålegg til dataløsninger, programvareinvesteringer etc. som er initiert av offentlig pålegg for å lette klagebehandling, prinsipielt må dekkes av det offentlige.

Med vennlig hilsen

Rolf Forsdahl (sign)

Adm.dir Norsk ReiselivsForum

Postboks 2924 Solli, 230 Oslo

Telf 22 541705/913 26246.