

Barne-, likestillings- og inkluderingsdepartementet
Forbrukeravdelingen
Postboks 8036 Dep.
0030 OSLO

Vår ref.: 509.124/TH/SLH/2012/16
Hamar, 01.02.2012

Høringsuttalelse til EU-kommisjonens forslag til regelverk for utenomrettslig løsning av forbrukertvister

Norsk Vann mener direktivforslaget om alternativ tvisteløsning for forbrukere bygger på fornuftige prinsipper for konfliktløsning. Vi ber departementet vurdere, basert på erfaringer fra forbrukertvistutvalget, hvorvidt det foreslås krav som kan bli urimelig ressurskrevende å håndheve i praksis for en liten nasjon som Norge - og på tvers av det omfattende vare- og tjenesteområdet. Vi gjentar samtidig hovedpunkter fra vår høringsuttalelse til NOU 2010:11 om nemndsbehandling av forbrukertvister. Hensikten er å vise vann- og avløpssektorens praksis og utviklingsmuligheter på forbrukertvistområdet, som et innspill til departementets parallelle oppfølging av EUs regelverksutvikling og av NOU 2010:11.

Vi viser til departementets høringsbrev av 05.12.2011, for høring av EU-kommisjonens forslag til regelverkspakke for utenomrettslig løsning av forbrukertvister. Det vises i høringsbrevet til at arbeidet med oppfølgingen av "NOU 2010:11 Nemndsbehandling av forbrukertvister", som var på høring i 2011, i stor grad vil skje parallelt med EUs regelverksutvikling og hensynta denne.

Norsk Vanns høringsuttalelse til EUs regelverkspakke på forbrukertvistområdet vil dels kommentere EU-kommisjonens forslag, dels repetere hovedpunkter fra vår høringsuttalelse av 14.04.2011 til NOU 2010:11. Hensikten er å gjøre departementet oppmerksom på de særskilte sidene ved vann- og avløpstjenestene når det gjelder forbrukertvister, slik at den dimensjonen ivaretas av departementet både i regelverksutviklingen nasjonalt og i påvirkning på EUs regelverkspakke.

Kommentarer til EUs regelverkspakke

EUs forslag til regelverkspakke på forbrukertvistområdet består av et direktiv, en forordning og en kommunikasjon. Vann- og avløpstjenestene er ikke drøftet eksplisitt i EUs regelverkspakke, men vil være omfattet av "direktivforslaget om alternativ tvisteløsning for forbrukere", som skal gjelde alle typer varer og tjenester. Vann- og avløpstjenestene vil naturlig nok ikke være omfattet av "forordning om nettbasert system for løsning av forbrukertvister med utspring i grenseoverskridende netthandel" og er heller ikke belyst særskilt i kommunikasjonen. Våre kommentarer går derfor kun på direktivforslaget.

Forslag til direktiv om alternativ tvisteløsning for forbrukere virker i stor grad å bygge på fornuftige prinsipper for konflikthåndtering mellom tilbyder og kjøper av varer og tjenester. Vi tror særlig forslaget om mulighet for å opprette en "restnemnd" er sentralt, for å ha ett organ for behandling av saker som ikke dekkes av særskilte nemnder. For små nasjoner, som

Norge, vil det på flere vare- og tjenesteområder være et begrenset antall forbrukertvister, som med fordel kan behandles av ett felles klageorgan.

Det er viktig at regelverket ikke blir urimelig rigid, da det skal favne alle typer varer og tjenester. Kravene bør derfor i størst mulig grad være innrettet på hva som er allmenne og hensiktsmessige prosesser for tvisteløsning, og i mindre grad detaljstyre organisering og frister, eller ha urealistiske krav til omfang av informasjon og rapportering. Vi antar at forbrukertvistutvalgets erfaringer vil være et viktig grunnlag for å vurdere om direktivforslaget er hensiktsmessig i så måte eller om det bør justeres på noen områder, og ber departementet gjøre en særskilt vurdering av dette.

Norsk Vann er medlem av den europeiske paraplyorganisasjonen EUREAU, som ivaretar vann- og avløpsbransjens interesser på europeisk nivå. EU-kommisjonens arbeid med regelverkspakken på forbrukertvistområdet følges nøye av EUREAU, og direktivforslaget vil være tema i et kommende møte i mars. Dersom EUREAU skulle komme frem til at det er behov for konkrete endringer i direktivforslaget, sett fra vann- og avløpssektorens ståsted, vil Norsk Vann ettersende informasjon om dette til departementet.

Vi vil i det etterfølgende repetere deler av vår høringsuttalelse av 14.04.2011, som et innspill til departementets parallelle oppfølging av EUs regelverkspakke og NOU 2010:11

Forbrukerklager på vann- og avløpsområdet

Vann- og avløpssektorens tjenester er nødvendig for at samfunnet skal fungere og for den enkelte forbrukers helse og velvære. Vann er menneskets viktigste næringsmiddel. Hver dag bruker norske husholdninger ca. 200 liter vann per person. 1600 vannverk sørger for vannforsyningen til 90 % av befolkningen, mens de øvrige 10 % har egen brønn eller mindre fellesanlegg. Avløpsvann er vann som er brukt i husholdninger, industri og annen virksomhet, og som må borttransporteres og renses forsvarlig før utslipp til naturen igjen. 2600 avløpsanlegg sørger for å ta hånd om avløpet fra 83 % av befolkningen, mens de resterende 17 % har egne avløpsanlegg eller mindre, private fellesløsninger.

Det er i hovedsak kommunene og kommunalt eide selskaper som sørger for denne tjenesten til innbyggere og næringsliv, men det er også en del private andelsvannverk. Kommunenes tjenester må etter regelverket gjennomføres til selvkost, dvs. at gebyrene som kreves inn, i sin helhet går til å utføre tjenesteproduksjonen.

Det er etter Norsk Vanns kjennskap ikke noe høyt antall forbrukerklager på vann- og avløpsområdet. Klager fra abonnentene vedrører normalt kommunenes beregningsgrunnlag for vann- og avløpsgebyret for egen husstand. Slike klager håndteres enten av kommunestyret selv eller av det organ kommunestyret delegerer myndigheten til (formannskap, teknisk hovedutvalg, særskilt klagenemnd).

Det kan også forekomme klager på vannleveransen, typisk dårlig vannkvalitet eller feil vanntrykk. Slike saker behandles normalt av kommunen, enten basert på bestemmelser i kommunale abonnementsvilkår, serviceavtaler og/eller gebyrforskrifter eller vurdert fra sak til sak. Dersom abonnenten ikke når frem med sin klage/krav, kan saken bringes inn for Forbrukertvistutvalget. Dette skjer i svært få tilfeller, da de fleste klagene på vannleveransen løses i dialog mellom kommune og forbruker. Ofte vil det være nødvendig med nærmere undersøkelser for å få fastslått om problemet med vannkvalitet eller trykk er knyttet til kommunens anlegg eller til abonnentens eget stikkledningsnett og husinstallasjoner.

Forbrukernes rettigheter på vann- og avløpsområdet er nærmere belyst i boken "Vann- og avløpsrett" av advokat Guttorm Jakobsen (Norsk Vann, 2010), både når det gjelder regelverkets føringer og avgjørelser i domstolene og i Forbrukertvistutvalget. I kap. 3.5 er det drøftet diverse spørsmål knyttet til svikt i vannforsyningen i form av manglende vannkvalitet eller trykk. Det er videre belyst forbrukernes og næringslivskundenes rettigheter etter

kjøpsloven og forbrukerkjøpsloven, produktansvarsloven, drikkevannsforskriftens krav til vannkvalitet, forskrift om vann- og avløpsgebyrer, forurensningsloven samt de ulovfestede regler om erstatningsansvar for uaktsomme handlinger. Forbrukertvistutvalgets praksis er viet et eget delkap. 3.5.3. Kapitlene kan leses på Norsk Vanns justilbud på nettet: www.va-jus.no.

Svensk modell for tvisteløsning på vann- og avløpsområdet

Som beskrevet i NOU 2010:11 blir klager på vannområdet behandlet av hhv. Forbrukerklagenævnet i Danmark og av Konsumenttvistenämnden i Finland. Ordningen for forbrukertvistbehandling på vannområdet i Sverige er ikke nevnt i NOU 2010:11. I Sverige er det en egen statlig VA-nämnd for vann- og avløpsklager, som har vært i funksjon siden 1970 og kan være interessant å merke seg. Vi siterer fra VA-nämndens egne hjemmesider:

”Statens va-nämnd handlägger tvister om vatten och avlopp enligt lagen (2006:412) om allmänna vattentjänster. För va-nämndens verksamhet gäller lagen (1976:839) om Statens va-nämnd och förordning (2007:1058) med instruktion för Statens va-nämnd.

Parter i tvister om va-frågor är den som driver den allmänna anläggningen (anläggningens huvudman) och normalt ägaren eller tomträttshavaren av berörd fastighet.

En allmän va-anläggning är en anläggning över vilken kommunen har ett rättsligt bestämmande inflytande. Anläggningen har tillkommit för att uppfylla kommunens skyldigheter i fråga om vattenförsörjning och avlopp. Den allmänna anläggningen betjänar bestämda områden, verksamhetsområden. Det är kommunen som beslutar om verksamhetsområde. Av beslutet skall framgå vilka fastigheter som omfattas.

Tvist mellan parter kan uppstå t.ex. om skyldighet att betala avgift eller avgiftens storlek, rätt att bruka anläggningen eller villkoren för brukande, tillämpning i övrigt av taxa eller bestämmelser för brukandet som huvudmannen utfärdat, innebörden av avtal som parterna träffat, rätt att stänga av vattenleverans, skadeståndsskyldighet m.m. Avgiftsskyldighet kan föreligga även om fastighetsägaren inte utnyttjar anläggningen. Även för oobbyggda tomter inom område med detaljplan kan avgiftsskyldighet föreligga.

Vid tvister i va-frågor skall man inte vända sig till tingsrätt utan till Statens va-nämnd. Ansökan om betalningsföreläggande beträffande avgifter görs vid kronofogdemyndighet. Om ansöknings bestrids och målet på grund därav hänskjuts till rättegång, skall det överlämnas till Va-nämnden som i fortsättningen handlägger målet.

Om man är missnöjd med avgiftsdebitering eller om meningsskiljaktighet av annat slag uppkommit mellan parterna, bör man självfallet först söka kontakt med sin motpart för att klara ut eventuella missförstånd o.dyl.”

Vurdering av egen norsk VA-klagenemnd bør gjøres som del av en sektorlovutredning

Norsk Vann og KS har siden 2006 argumentert overfor statlige myndigheter, herunder Miljøverndepartementet, at det er behov for å iverksette et sektorlovarbeid på vann- og avløpsområdet i Norge. Hovedhensikten med en sektorlov vil være å få en tydeligere regulering av forholdet mellom kommunene som tjenesteytere og innbyggerne og næringslivet som tjenestemottakere på vann- og avløpsområdet.

Våre naboland Sverige og Finland har slike sektorlover på vann- og avløpsområdet. I den svenske lovmodellen henviser sektorloven (lag om allmänna vattentjänster) og lov og forordning om den statlige VA-nämnden til hverandre og kan ikke leses uavhengig av hverandre. Behovet for en egen norsk VA-klagenemnd kan heller ikke vurderes isolert, men må ses i sammenheng med et lovarbeid som gir en nærmere avklaring av kommunenes ansvar og innbyggernes rettigheter og plikter på vann- og avløpsområdet, slik KS og Norsk Vann har anmodet om.

Behov for tydeliggjøring av vannleveranser som del av forbrukertvistutvalgets mandat

Som vi anbefalte i vår høringsuttalelse til NOU 2010:11, bør klager og tvistesaker på vannområdet inntil videre bli håndtert på samme vis som i dag, dvs. at de behandles i første instans av kommunen som tjenesteleverandør og kan klages inn for Forbrukertvistutvalget.

I NOU 2010:11 foreslås det at Forbrukertvistutvalget endrer navn til Forbrukerklagenemnda. Det foreslås videre en ny lov om nemndsbehandling av forbrukertvister, som skal erstatte dagens forbrukertvistlov. Norsk Vann mener det i lovforslaget § 1 første ledd, om saklig myndighetsområde for Forbrukerklagenemnda, bør inntas et eget punkt for å tydeliggjøre dagens praksis med at kommunale vannleveranser inngår i det saklige myndighetsområdet.

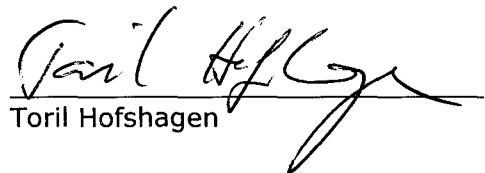
Norsk Vann mener videre det er viktig at det oppnevnes et medlem i Forbrukerklagenemnda med særskilt kompetanse på vannområdet, og at dette medlems oppgaver kan begrenses til saker innenfor dette saksfeltet. Jf. forslag til ny lov om nemndsbehandling av forbrukertvister § 2 andre ledd.

Vi ønsker departementet lykke til i arbeidet med påvirkning av EUs regelverkspakke samt oppfølging av NOU 2010:11. Vi står til tjeneste hvis det skulle være behov for utdypende informasjon fra Norsk Vanns side.

Med hilsen
Norsk Vann BA



Einar Melheim
Direktør



Toril Hofshagen

**) Norsk Vann er en ikke-kommersiell interesseorganisasjon for vann- og avløpssektoren. Organisasjonen skal bidra til å oppfylle visjonen om rent vann ved å sikre sektoren gode rammevilkår og legge til rette for kompetanseutvikling og kunnskapsdeling. Norsk Vann eies av norske kommuner, kommunalt eide VA-selskaper, kommunenes driftsassistanser for VA og noen private andelsvannverk. Norsk Vann representerer 360 kommuner med ca 95 % av landets innbyggere. Norsk Vann har en samarbeidsavtale med KS.*