



Post- og teletilsynet
Norwegian Post and Telecommunications Authority

☛ Samferdselsdepartementet
Postboks 8010 Dep.
0030 OSLO

Vår ref.:
1106029-3 - 008

Vår dato:
20.1.2012

Deres ref.:
11/1992-KJN

Deres dato:
7.12.2011

Saksbehandler:
Anders Martin Pilgaard

www.npt.no

Europakommisjonenes forslag til regelverk for utenomrettslig løsning av forbrukertvister (COM 2011 793/2 og COM 2011 794/2) - høring

Det vises til brev 7. desember 2011 fra Samferdselsdepartementet (SD), vedlagt høringsbrev fra Barne-, likestillings- og inkluderingsdepartementet (BLD) 5. desember 2011 med vedlegg. SD ber om eventuelle merknader innen 20. januar 2012. Vi har også fått saken på høring direkte fra BLD, men gir våre merknader til SD.

Brukerklagenemnda for Elektronisk Kommunikasjon har også fått saken på høring direkte fra BLD. De tar sikte på å gi sine merknader direkte til BLD. PT vil oversende en kopi til SD når kommentarene foreligger.

Høringen gjelder forslag til regelverk for utenomrettslig løsning av forbrukertvister bestående av en pakke med forslag til alternativ tvisteløsning i forbrukersaker. Direktivutkastet innebærer krav til at det skal eksistere (objektive, kompetente, transparente) utenomrettslige systemer for tvisteløsning mellom forbrukere og næringsdrivende for alle typer kjøp av varer og tjenester både nasjonalt og grensekryssende i EU/EØS-området. Ordningen skal også omfatte saker som reises av den næringsdrivende mot forbruker. Direktivet innebærer ikke krav til at alle næringsdrivende må være omfattet (disse kan velge) eller at avgjørelser skal være bindende. Utkastet til forordning supplerer direktivutkastet med krav til nettbasert system for løsning av grensekryssende tvister.

Det stilles relativt detaljerte krav til klagesystemene, bl.a. opplysninger om klageordningene, saksbehandlingstid mv. Det fremgår at EU-organene tar sikte på å få vedtatt forslagene i løpet av 2012.

Innledningsvis vil vi bemerke at vi ikke har særskilte kommentarer til de materielle sidene ved direktivutkastet som sådan. Post- og teletilsynet (PT) ønsker imidlertid med utgangspunkt i arbeidet med oppfølgingen av NOU 2010:11 Nemndsbehandling av forbrukertvister å knytte noen kommentarer til hvilke generelle konsekvenser direktivforslaget om alternativ tvisteløsning kan ha for dagens klageordninger i post- og ekomsektoren, og om behov for nye løsninger som følge av forslagene. Vi vil herunder trekke frem forhold som kan ha betydning for å vurdere om de utenomrettslige tvisteløsningsmekanismene bør utformes sektorspesifikt på post- og ekomområdet, eller om det er hensiktsmessig å utforme ordningene integrert med andre sektorer/ samfunnsområder. PT har ikke prioritert nå å kommentere de mer detaljerte konsekvenser av forslagene.

Nærmere om ekomsektoren

Brugerklagenemnda for Elektronisk Kommunikasjon (BKN) er en utenomrettslig tvisteløsningsmekanisme på ekområdet. BKN er etablert med bakgrunn i direktiv 2002/22/EØF om universelle tjenester og forbrukerrettigheter art. 34 (USO-direktivet). Lov 4. juli 2003 nr. 83 om elektronisk kommunikasjon (ekomloven) § 11-5 fastlegger at BKN skal behandle klager fra sluttbruker vedrørende tvister mellom sluttbruker og tilbyder av elektronisk kommunikasjonstjeneste. Forskrift om elektronisk kommunikasjonsnett og elektronisk kommunikasjonstjeneste 16. februar 2004 nr. 401 (ekomforskriften) § 10-1 avgrensner kompetanseområdet for BKN til å gjelde nærmere spesifiserte ekomtjenester.

Ved en eventuell gjennomføring av direktivutkastet i norsk rett med utgangspunkt eksisterende løsning (BKN), vil det være behov for endringer i dagens ekomregelverk. Det vil bl.a. være nødvendig å utvide nemndas kompetanseområde til å kunne gjelde tvister som den næringsdrivende ønsker å bringe inn mot forbruker idet dagens ordning kun omfatter klager fra sluttbruker. Det vil også kunne være nødvendig med andre tilpasninger for å sikre at nemnda vil oppfylle direktivkravene.

Særskilte spørsmål om sammenheng med andre samfunnssektorer vil reise seg hvor elektronisk kommunikasjon og innhold tilbys sammen/integrert. En elektronisk kommunikasjonstjeneste i ekomlovens forstand er en formidlingstjeneste for lyd, tekst og bilde. Formidlingen av innholdet er i utgangspunktet omfattet av ekomregelverket, mens selve *innholdet* i det som formidles ikke reguleres av dette regelverket.

Hva gjelder *TV-tjenester* - som består av innhold og formidling - utreder PT med utgangspunkt i NOU 2010:11 og henvendelser fra forbrukermyndighetene om BKN er egnet som klageorgan med hjemmel i ekomregelverket. Vi har i brev 26. april 2011 gitt merknader til NOU 2010:11 (som er oversendt til BLD fra SD sammen med høringsuttalelsen for samferdselssektoren). Arbeidet med utredningen i PT er blitt forsinket, men antas ferdigstilt i løpet av vinteren 2012. Det er imidlertid klart at en klageordning for TV-tjenester med hjemmel i ekomloven i høyden vil kunne omfatte *formidling* av TV-innhold, og ikke selve innholdet. En samlet håndtering av tvister relatert til innhold og formidling kan tenkes etablert med utgangspunkt i ulike hjemmelsgrunnlag, både innenfor og utenfor rammen av BKN. Dette spørsmålet ligger imidlertid utenfor rammen av den nevnte utredning som PT arbeider med.

Nærmere om postsektoren

På postområdet er det i dag ingen etablerte utenomrettslige tvisteløsningsmekanismer, og det er i tilfelle behov for å etablere dette.

Gjeldende direktiv på postområdet har krav til *intern klageordning* hos tilbyder med leveringsplikt. Kravet til intern klageordning er gjennomført i konsesjonen for Posten Norge AS. Direktivene på postområdet åpner imidlertid for generelle (utenomrettslige) klageordninger, men dette er ikke gjennomført i Norge.

Direktivutkastet innebærer behov for å ha tvisteløsningsmekanismer for et potensielt stort antall tilbydere innenfor postsektoren. Tilsvarende antar vi vil gjøre seg gjeldende innenfor andre sektorer for fysiske formidlingstjenester (vegfraktloven mv.). Etter det vi er kjent med eksisterer det ikke særskilte tvisteløsningsordninger for transportsektoren. Lov 29. november 1996 nr. 73 om formidling av landsdekkende postsendinger (postloven) omfatter i praksis enhver formidlingstjeneste mot vederlag av sendinger under 20 kg. Postloven er ikke klart avgrenset mot andre transport- og formidlingstjenester, og det er vesentlige overlapp mellom regelverkene. Transporttjenester av gods under 20 kg som er omfattet av transportregelverket, vil også kunne være posttjenester.

Manglende klarhet og avgrensning mellom sektorene innebærer at det neppe er hensiktsmessig å etablere en særordning i postsektoren. Hensynet til harmonisert klagebehandling og synergi-

effekter mellom sektorene tilsier videre at det uansett bør vurderes en felles løsning for post- og transportområdet.

Særlig om leveringspliktige tjenester

På ekomområdet er Telenor ASA pålagt å tilby leveringspliktige tjenester (USO) med utgangspunkt i en avtale mellom Staten v/ SD (i hovedsak krav til dekningsplikter for fastnettelefon). Tilsvarende er Posten Norge AS gjennom konsesjon fra SD pålagt å tilby landsdekkende formidling av et sett av posttjenester. Vi vil for ordens skyld også påpeke at eventuelle utenomrettslige tvisteløsningsmekanismer vil måtte avgrenses mot saker som gjelder rekkevidden av leveringspliktene. Omfanget av leveringsplikten er i første rekke et forhold mellom Staten og de nevnte selskaper, og skal neppe legges til en ekstern nemnd selv om det er mulighet for det.

Med hilsen

Torstein Olsen
direktør

Lilly Beathe Bekkevold
fung. avdelingsdirektør