

Høringsuttalelse – forslag til ny lov om klageorganer i forbrukersaker

Vannbransjen har et begrenset antall forbrukertvister. Klager fra vann- og avløpsabonentene som vedrører kommunenes beregningsgrunnlag for gebyret håndteres enten av kommunestyret eller av det organ kommunestyret delegerer myndigheten til (formannskap/teknisk hovedutvalg/særskilt klagenemnd). I tillegg kan spørsmålene bringes inn for Sivilombudsmannen.

Klager på selve tjenesten, typisk dårlig vannkvalitet eller feil vanntrykk, kan bringes inn for mekling i Forbrukerrådet og videre til Forbrukertvistutvalget. De fleste klagenes løses i dialog mellom kommune og abonnent, gjerne etter at det er foretatt nærmere undersøkelser for å få fastslått om problemet er knyttet til kommunens anlegg eller til abonnentens eget stikkledningsnett og egne husinstallasjoner. Behandling i Forbrukertvistutvalget fremstår også i det videre som det mest naturlige valg for utenrettslig klagebehandling.

Forslaget om mekling uten mulighet for videre behandling i Forbrukertvistutvalget er lite hensiktsmessig i saker mellom kommuner som leverandør av vann- og avløpstjenester og deres abonnenter. Disse sakene bør også i fremtiden behandles av henholdsvis kommunestyret, Sivilombudsmannen og Forbrukertvistutvalget.

Norsk Vann* viser til departementets høringsbrev av 08.10.2014 med forslag til ny lov om klageorganer i forbrukersaker. Norsk Vann har tidligere avgitt høringsuttalelse til NOU 2010:11 om nemdsbehandling av forbrukertvister og til EU-kommisjonens forslag til regelverk for utenomrettslig løsning av forbrukertvister.

Høringsforslaget er en oppfølging av to rettsakter fra EU i 2013 for å høyne forbrukervernet ved nasjonal grenseoverskridende handel, og er et ledd i en utvidelse av systemet for utenrettslig klagebehandling av saker mellom forbruker og næringsdrivende. Forslaget innebærer blant annet at Forbrukerrådet skal tilby mekling mellom partene i nesten alle typer forbrukersaker hvor det ikke er opprettet annet særskilt tilbud. Etter forslaget vil et nytt tilbud bestå av mekling uten mulighet for videre behandling hos Forbrukertvistutvalget. Dersom det ikke oppnås et meklingsresultat innen fristen, vil partene måtte bringe saken inn for ordinær domstolsbehandling for å få en rettslig avgjørelse. Forbrukerrådet skal dermed både mekle i saker etter forbrukertvistloven, med mulighet for partene til å bringe saken inn for Forbrukertvistutvalget, og i saker hvor mekling er eneste tilbud før eventuell domstolsprøving.

Som interesseorganisasjon for vann- og avløpsvirksomhetene i den norske vannbransjen vil Norsk Vann med dette komme med innspill til de delene av høringsforslaget som berører våre medlemmer.

Forbrukerklager på vann- og avløpsområdet

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

Etter hva Norsk Vann kjenner til, er det ikke mange forbrukerklager på vann- og avløpstjenester. De fleste handler om kommunenes beregningsgrunnlag for vann- og avløpsgebyret. Slike klager håndteres enten av kommunestyret eller av det organ kommunestyret delegerer myndigheten til (formannskap/teknisk hovedutvalg/særskilt klagenemnd). I tillegg bringes enkelte saker inn for Sivilombudsmannen.

Klager på vannleveransen, typisk dårlig vannkvalitet eller feil vanntrykk, behandles normalt først 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, kan saken bringes inn for mekling i Forbrukerrådet og videre til Forbrukertvistutvalget. Dette skjer, etter hva vi er kjent med, i svært få tilfeller, da de fleste klagenes 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 Guttorm Jakobsen (Norsk Vann, 2010), både når det gjelder regelverkets føringer og avgjørelser i domstolene og i Forbrukertvistutvalget. Forbrukertvistutvalgets praksis er omtalt i kapittel 3.5.3. Kapitlene kan leses på Norsk Vanns nettside: www.va-jus.no.

Vurdering av klageorgan bør vurderes sammen med utredning av ansvarsspørsmålet

Et utvalg nedsatt av Klima- og miljødepartementet 11.04.2014 har i sitt mandat å beskrive og vurdere behovet for å regulere kommunens plikter som eier av avløpsanlegg, drikkevannsanlegg og åpne overvannsanlegg, og som tilbyder av vann- og avløpstjenester. Behovet for eventuelle endringer i klageordninger må ses i sammenheng med dette lovarbeidet. 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.

Behandling av klager på vannleveranser i Forbrukertvistutvalget

Som vi anbefalte i vår høringsuttalelse til NOU 2010:11, bør klager og tvistesaker på vannområdet inntil videre håndteres som i dag. Det innebærer at klager behandles av kommunen som tjenesteleverandør med deres ordinære klageorganer og at kvaliteten på tjenesten bringes inn for mekling i Forbrukerrådet og videre for avgjørelse i Forbrukertvistutvalget.

Vi er positive til departementets forslag om å lovfeste Forbrukerrådets meklingsplikt i loven, hvor det inntas et krav om nøytralitet.

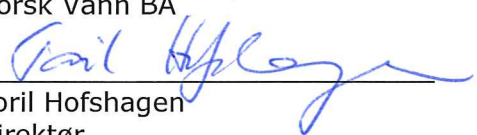
Departementet foreslår i tillegg et nytt tilbud som skal bestå av mekling uten mulighet for videre behandling hos Forbrukertvistutvalget. Dette innebærer at dersom det ikke oppnås et meklingsresultat innen fristen, vil partene måtte bringe saken inn for ordinær domstolsbehandling for å få en rettslig avgjørelse. Mekling uten mulighet for videre behandling i Forbrukertvistutvalget fremstår som lite hensiktsmessig i saker mellom kommuner som leverandør av vann- og avløpstjenester og deres abonnenter. I disse sakene har det som regel allerede vært en langvarig dialog mellom kommune og forbruker. Disse sakene bør, også i fremtiden, kunne klages inn for Forbrukertvistutvalget.


Saksbehandlingsregler

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 ønsker departementet lykke til i det videre arbeidet og står gjerne til disposisjon for nærmere opplysninger, dersom det skulle være ønskelig.

Med hilsen
Norsk Vann BA


Toril Hofshagen
Direktør


Elin Riise

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