

Barne- likestillings- og inkluderingsdepartementet
Postboks 8036 Dep
0030 OSLO

Vår dato
8.12.2014

Vår referanse
2014-10545

Deres dato
8.10.2014

Deres referanse
14/2625 – Unni
Garberg

Vår saksbehandler
Kristin Bergfjord

FORSLAG TIL NY LOV OG FORSKRIFT OM KLAGEORGANER FOR FORBRUKERSAKER

1. Innledning

Telenor viser til departementets brev av 8.10.2014 og kommenterer kort under på punkt som oppfattes særlig viktig for Telenor både som deltaker og klagepart i ordningen.

Telenor er opptatt av at endringsforslagene ikke medfører konsekvenser for Brukerklagenemnda for elektronisk kommunikasjon (BKN) som forringer eksisterende ordning, særlig i forhold til effektivitet og ressursbruk. Telenors erfaring er at ordningen er velfungerende. Vi anser at ordningen, slik den fungerer i dag, er vel innarbeid og også oppleves som en positiv ordning for våre kunder.

2. Frist for klage jf forslaget § 11, første avsnitt, bokstav e

Departementet foreslår en klagefrist på ett år fra klager er sendt til tilbyder, jf forslaget § 11, første avsnitt, bokstav e.

Telenor informerer klager om muligheten for å klage til BKN når endelig beslutning er tatt i tvisten. I dag praktiseres at kunden må klage til BKN innen rimelig tid, som, i praksis, er satt til 4 uker etter endelig avslag er gitt av ekomtilbyder.

Ekomtilbyderne har ingen kontroll med om en forbruker, heller ikke i tilfeller hvor det tilsynelatende foreligger aksept av et minnelig tilbud, eksempelvis om kreditering, velger å klage.

Den foreslåtte klagefristen er uheldig og uønsket da denne ikke samstemmer med ekomtilbydernes plikt til å slette data. Ekomtilbyderne er pålagt å slette trafikkdata før utløpet av den foreslåtte

klagefristen. Trafikkdata er den primære dokumentasjon og grunnlag i en fakturaklage ved at disse dataene dokumenterer blant annet hvilke tjenester som er benyttet, når, hvor og med hvilket volum.

Selv om Telenors fakturakrav er omtvistet, vil trafikkdata slettes etter pålagte sletteregler. Telenor er konsesjonspålagt å slette registrerte trafikkdata etter 3 mnd. (ved månedsfakturering) eller 5 mnd. (ved kvartalsfakturering). Telenor vet åpenbart ikke om kunden vil klage til nemnda innen 1 år, og det er ikke mulig å lagre trafikkdata på alle kunder som klager til Telenor. En generell lagring av alle kunders trafikkdata vil være i strid med gjeldende sletteregler. Den foreslåtte fristen vil også være særdeles utfordrende i forhold til at det vil kreve manuell oppfølging av sletting av trafikk som da er lagret manuelt.

Telenor er, som antatt kjent, klagesubjekt for fellesfakturerte tjenester etter ekomreguleringen. Se ekomforskriften 5a-6 jf. § 10-1

«§ 5a-6. Klageordning

Tilbyder skal ha en tilfredsstillende ordning for behandling av klager på fellesfakturert tjeneste.

Behandling av klager på fellesfakturert tjeneste skal følge klageordningen i § 10-1. Ved klager på innholdsmessige krav til fellesfakturert tjeneste, jf. § 5a-5 annet ledd, kan Medietilsynet konsulteres. Klager på fellesfakturerte tjenesters lovlighet etter § 5a-5, første ledd omfattes ikke av klageordningen i § 10-1.

Klageordningen skal finansieres av de tilbyderne som tilbyr eller videreformidler fellesfakturerte tjenester og som fakturerer sluttbruker. Informasjon om klageordning skal offentliggjøres jevnlig og på en hensiktsmessig måte.»

«§ 10-1. Brukerklagenemnda for elektronisk kommunikasjon

Brukerklagenemnda skal behandle klager fra sluttbruker vedrørende tvister med tilbyder knyttet til leveringspliktig tjeneste, avtale om kjøp av annen offentlig telefontjeneste og Internettilgang. Slike tvister kan blant annet gjelde inngåelse og oppfyllelse av abonnementsavtale, kvalitet, fakturering og erstatning. Nemnda skal ikke behandle tvister om grensene for leveringsplikten.

Nye tilbydere plikter å melde fra til Brukerklagenemnda så snart de begynner å tilby tjenester som nevnt i første ledd.

Tilbyder skal skriftlig informere sluttbruker om klageadgangen til Brukerklagenemnda ved avslag på klage.

Klageadgangen er subsidiær, slik at sluttbruker først må rette klagen til tilbyder. Sluttbruker kan likevel bringe tvisten direkte inn for Brukerklagenemnda dersom:

- 1. Tilbyder ikke skriftlig har orientert klager om forventet behandlingstid innen to uker etter at tilbyder mottok klagen, eller*
- 2. tilbyder ikke har gitt endelig svar på klagen innen rimelig tid.*

Så lenge en tvist er til behandling i Brukerklagenemnda, kan den ikke bringes inn for de alminnelige domstolene.

Post- og teletilsynet kan fastsette nærmere bestemmelser om nemndas organisering og saksbehandling.»

Innholdsleverandører loggfører hvilke tjenester kunden har benyttet seg av og Telenor fakturer deretter forbruker for samme. Det er opplyst at innholdsleverandører sletter aktuelle logger etter tre måneder som følge av krav fra Datatilsynet. Om det i en klage til nemnda fremkommer nye momenter eller nye spørsmål, vil Telenor altså ikke kunne klarlegge faktum i tilstrekkelig grad for å kunne foreta en kvalitativ tilfredsstillende klagebehandling.

Telenor vil altså, med den foreslåtte klagefristen på 1 år, ikke ha mulighet til å sikre nødvendige data for mulige fremtidige klager til nemnda.

Det fremstår som en åpenbar konsekvens av forslaget at også formålet med BKNs virke forringes ved at nødvendig grunnlag for klagebehandling ikke vil være tilgjengelig og kvaliteten på avgjørelsene må antas å kunne forringes.

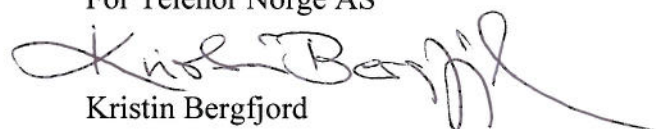
Klagefristen på 1 år vil sannsynligvis frata Telenor reell mulighet til kontradiksjon og saklig klagebehandling i nemnda. Dette bidrar negativt til ønsket om effektive mekanismer for klagebehandling og ivaretagelse av rettsikkerhet og også hensynet til forsvarlig ressursbruk og saksbehandling.

Det bes om at departementet åpner for at nemndene kan fravike 1 årsfristen og at vi kan opprettholde en minstetid på 4 uker, slik praksis er i dag i BKN.

3. Tilbyders informasjonsplikt foreslått i markedsføringsloven § 10 a)

Telenor har ingen særlige kommentarer til at det innføres en plikt for ekomtilbydere å informere om muligheten for klagebehandling og klageorganet. Telenor informerer i dag klagere direkte og i hovedsak på varig medium, som brev og epost. Det er også inntatt informasjon om klagemuligheten i våre vilkår. Informasjon på våre nettsider om tilbudet til klagebehandling med link til BKN kan greit inntas.

Med hilsen
For Telenor Norge AS


Kristin Bergfjord

