



Nasjonal
kommunikasjons-
myndighet

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

Vår ref.: 1503262-2 - 008
Vår dato: 22.6.2015

Deres ref.: 14/3123
Deres dato: 1.6.2015

Saksbehandler: Kathrine Vidnes

Hørings svar - Difis rapport om gjennomgangen av forbrukerapparatet

Nasjonal kommunikasjonsmyndighet (Nkom) viser til høringsbrev fra Barne-, likestillings- og inkluderingsdepartementet (BLD), mottatt 1. juni 2015. Høringen gjelder Difis rapport om gjennomgang av forbrukerapparatet. Nkom har grenseflater mot og samarbeid med forbrukermyndigheter både på ekom- og postområdet, og mener at en gjennomgang av det statlige forbrukerapparatet er positivt.

Rollene som interesseorgan og forvaltningsorgan

BLD ber blant annet om innspill til rapportens forslag og begrunnelse for et mulig skille mellom Forbrukerrådets roller som interesseorgan og forvaltningsorgan. Det er skissert tre modeller for alternativ organisering av forbrukerapparatet: (1) Direktorsmodellen, (2) Modell med funksjonsspesialisering og (3) Dagens modell med justeringer. Nkom støtter et forslag og en modell der Forbrukerrådet (FR) sin rolle som interesseorgan skilles ut fra oppgavene som forvaltnings- og meklingsorgan.

Vi vil peke på noen momenter i denne sammenheng:

Nkom mener at forvaltningen skal operere effektivt og med høy faglig integritet. I møte med andre forvaltningsorganer er det derfor viktig for Nkom å klargjøre roller og avklare grenseflater, slik at forvaltningen samlet opererer mest mulig effektivt og ikke overlapper hverandre unødige. Nkom har således tatt initiativ til å utarbeide og inngå samarbeidsavtaler med de etatene og

organene som har tilgrensende arbeidsområder mot Nkom. En av disse etatene er Forbrukerombudet (FO).

Nkom opplever, som andre har påpekt i rapporten, at kontakten med enkeltvirksomhetene i forbrukerapparatet om enkeltsaker fungerer greit, men at det kan være noe utfordrende å forholde seg til forbrukerapparatet som helhet. I dette ligger det at Nkom som en del av forvaltningen må samarbeide med andre forvaltningsorganer på en annen måte enn med en interesseorganisasjon, som kan operere friere og under andre spilleregler enn forvaltningen selv. Nkom mener det er viktig at FOs rolle som forbrukermyndighet på tvers av bransjer styrkes, og at FR sin rolle tydeliggjøres mer som en eventuell ren interesseorganisasjon. Det er av stor betydning både for virksomheter som driver sin forretning i forbrukermarkedet og for forbrukerne selv, at det er klare skiller mellom myndighetsutøvelse på overordnet nivå og forbrukerrådgiving. I dag er dette skillet etter vår mening ikke klart nok.

Nkom er derfor langt på vei enig i vurderingene i rapporten om at FRs forbrukerpolitiske avdeling vil kunne vinne legitimitet ved at den skilles ut som en frittstående interesseorganisasjon som er uavhengig og separert fra sentrale forvaltningsoppgaver. Nkom støtter også en mulig løsning der FRs forvaltningsoppgaver slås sammen i et sentralorgan med FO.

Tvisteløsning og nemndsbehandling

Nkom ser at det både på post- og ekomområdet er behov for utenrettslig tvistebehandling. På ekomområdet skal Brukerklagenemnda for elektronisk kommunikasjon (BKN) sikre rimelig, rettferdig og hurtig behandling av tvister mellom brukere og tilbydere av ekomtjenester. På postområdet er det i ny lov om posttjenester (postloven) § 40 foreslått nemndsbehandling for klager på posttjenester i forbrukerforhold.

Nkom mener at man er best tjent med å organisere slike tvisteløsningsfunksjoner som et eget funksjonsspesialisert organ, og ikke at slike funksjoner kun skal være en integrert del av et sentralorgan eller interesseorgan. Hensynet til uavhengighet, rettferdig og tillitsvekkende behandling er viktig ved en hver tvisteløsning av forbrukerklager. Dagens organisering i forbrukerapparatet ivaretar etter vår mening ikke disse hensynene godt nok.

Sektorspesifikke forbrukersaker

Nkom har jevnlig kontakt med forbrukere innen områdene vi forvalter. For disse brukerne er både FO og FR sentrale organer blant annet når det gjelder standard avtalevilkår, markedsføring, informasjon og utenrettslig tvisteløsning. Nkoms erfaring fra kontakten med



brukerne er at det kan være uklart for disse hvilket organ som er rette adressat for en gitt problemstilling. Eksempelvis er spørsmålet om uønsket reklame et område hvor forbrukere har henvendt seg til både Nkom, FO og FR.

Oppsummert: Slik Nkom ser det, vil et klarere skille mellom forbrukerapparatets oppgaver som forvaltningsorgan, interesseorgan og tvisteløsningsorgan kunne være klargjørende og gunstig for forbrukerne. Med de komplekse problemstillinger som oppstår i møter mellom marked, betingelser og forbruker, mener Nkom det er viktig å samle og styrke myndighetsoppgaver i et sentralorgan, og rendyrke nåværende FR som interesseorganisasjon.

Avslutningsvis vil Nkom kommentere noen av forslagene til navn som er nevnt i rapporten. «Markedsrådet» eller «Markedstilsynet» vil etter vår mening ikke være dekkende for et forvaltningsorgan, i tillegg til at det ikke er overordnet nok. Vårt eget tilsynsarbeid i ekomarkedet bruker for øvrig betegnelsen «markedstilsyn» både innenfor tjenestemarked og utstyrsmarked, og således vil navnet også være forvirrende for ekombransjen.

Nkom mener at navnet Forbrukerombudet er sterkt og overbyggende, uavhengig av bransje.

Med hilsen

Elisabeth Sørbøe Aarsæther
assisterende direktør

Irene Åmot
avdelingsdirektør