



Trondheimsveien 184, 0570 Oslo. Tlf. 40281558/98488869. E-mail: sekretariatet@nordma.no. Orgnr.:986 161 325

Barne- likestillings og inkluderingsdepartementet
Ved avdelingsdirektør Hilde Berg

Oslo, 8. oktober 2013

Deres ref.: 12/7120

Høringsuttalelse – forslag til gjennomføring av forbrukerrettighetsdirektivet i norsk rett

NORDMA viser til høringsbrev av 4. juli 2013 om gjennomføring av forbrukerrettighetsdirektivet i norsk rett med forslag til ny lov om opplysningsplikt og angrerett mv. ved fjernsalg og salg utenfor fast forretningssted (angrerettloven), samt forslag til endringer i avtaleloven, forbrukerkjøpsloven, håndverkertjenesteloven, finansavtaleloven, markedsføringsloven og forbrukertvistloven med høringsfrist 1. oktober.

I telefonsamtale med avdelingsdirektør Hilde Berg 1. oktober fikk vi utsatt høringsfristen en uke da NORDMA har vært uten daglig leder i hele høringsperioden. Til orientering kan vi heller ikke se å ha mottatt høringsbrevet til tross for at vi står oppført på listen over høringsinstanser. NORDMA flyttet 1. september og ber departementet om å notere seg NORDMAs nye postadresse. Grunnet den korte tiden NORDMA, av ovennevnte årsaker, har hatt til å vurdere saken, gjøres det oppmerksom på at vår høringsuttalelse ikke er behandlet av organisasjonens styre.

1. Kort om NORDMA

NORDMA er en faglig og juridisk interesseorganisasjon for virksomheter som Vi er en organisasjon som jobber for virksomheter som driver med direkte markedsføring, markedsføring som leder til et salg, en relasjon eller responsmarkedsføring. NORDMA har i dag 117 medlemsbedrifter og representerer et bredt spekter av norsk næringsliv innenfor markedsføring. Våre medlemmer er alt fra små leverandører av ulike CRM- og markedsføringstjenester til profilerte annonsører og humanitære organisasjoner. For mer informasjon om NORDMA og våre medlemmer se www.nordma.no

2. Merknader til forslaget

NORDMA vil innledningsvis gi uttrykk for at implementeringen av forbrukerrettighetsdirektivet i EU og EØS-området vil ha betydning for rammebetingelsene for våre medlemmer. Et av målene med direktivet er totalharmonisering på feltet, og vi slutter oss i den forbindelse til

uttalelsene fra NHO, Virke og Distansehandel Norge som er kritiske til det faktum at departementet likevel ser ut til å legge opp til det man kan betegne som en overoppfyllelse av direktivet til tross for målet om totalharmonisering. NORDMA vil understreke at dette kan slå uheldig ut for norske virksomheter, all den tid det fortsatt vil gi variasjoner i reguleringen av det europeiske markedet.

Det er viktig at departementet ved gjennomføring av forbrukerrettighetsdirektivet også har i mente at våre medlemmer representerer bransjer som sysselsetter et stort antall mennesker, bare callsenterbransjen alene representerer 8-10.000 årsverk, antall ansatte er betraktelig høyere da mange jobber deltid. I følge en undersøkelse gjennomført av SIFO, har det vært en økning i antall sysselsatte med 48% fra 2010 til 2012, Kjønnfordelingen er jevn, og 44% av de ansatte er mellom 20 og 29 år. Callsentre er ofte en inngangsbillett til arbeidslivet for unge, og er et viktig bidrag til Norges lave ungdomsledighet. Videre er det i callsenterbransjen et stort antall ansatte med innvandrerbakgrunn og også flere ansatte som er norskfødte med innvandrerforeldre. For flere av disse er en jobb i callsenterbransjen en inngangsport til arbeidslivet og dermed første steget i en videre karriere.

NORDMA mener at dette viser at bransjen også har betydning i et sysselsettingsperspektiv, og det bør derfor søkes at regelverket implementeres slik at både forbrukerhensyn og hensynet til en levedyktig bransje ivaretas.

Mange av våre medlemmer er humanitære organisasjoner og vi arbeider kontinuerlig for å lage bærekraftige konsepter for disse. Vi vil derfor understreke at det er svært positivt at reglene om unntak fra kravet om skriftlig bekreftelse for salg av avisabonnement og ytelser fra frivillige organisasjoner videreføres i forslaget til ny angrerettlov.

Uttrykket uttrykkelig anmoder brukes gjennomgående i forslaget til ny angrerettlov. Etter en rettslig forståelse omfatter dette uttrykket også de forhold der forbrukeren har samtykket til å motta ulike direkte markedsføringshenvendelser både per e-post og per telefon. Det forutsetter selvfølgelig at samtykket er gyldig jf. det som er nedfelt i lovverket, herunder avgitt frivillig og uttrykkelig og oppfyller de gjeldende krav om informasjon til forbrukeren. Dersom den næringsdrivende har innhentet en forbrukers gyldige samtykke, til å foreta slike henvendelser, legger vi til grunn at dette er innenfor forståelsen av uttrykkelig anmode slik at man unngår å innføre ulike rettslige standarder for hva som er å anse som et gyldig samtykke i forbrukerforhold.

2.1. Prekontraktuell opplysningsplikt

Prekontraktuell opplysningsplikt reguleres i direktivet både av artikkel 5 og av artikkel 6. Artikkel 6 gjelder for avtaler om fjernsalg og salg utenfor fast forretningssted.

Departementet foreslår at de reglene om prekontraktuell opplysningsplikt, jf. artikkel 5 tas inn i avtaleloven, med den følge at det gjelder noen flere kontraktsforhold enn det som strengt tatt følger av direktivet. Vi slutter oss til de høringsinstanser som er av den oppfatning at en

opplysningsplikt som spesielt gjelder forholdet mellom forbruker og næringsdrivende, ikke bør fremgå av avtaleloven som gjelder avtaler generelt og ikke forbrukeravtaler spesielt.

NORDMA vil imidlertid peke på at det er bra at bestemmelsen avgrenses negativt mot avtaler om fjernsalg og salg utenfor fast forretningssted slik at dette, som i dag, reguleres av angrerettloven, slik at disse næringsdrivende ikke får ytterligere et sett regelverk å forholde seg til hva gjelder prekontraktuell opplysningsplikt.

Direktivet benytter kun en angivelse av tidspunktet for når opplysningene skal gis forbrukeren, før forbrukeren blir bundet, enn dagens angrerettlov som bruker både uttrykket *før det blir inngått en avtale* og *før denne blir bundet*, sistnevnte formulering gjelder uanmodet oppringning. NORDMA legger til grunn at dette ikke innebærer noen materiell endring i tidspunktet for når en avtale/kontrakt anses bindende sammenlignet med i dag.

Enkelte av direktivets bestemmelser i artikkel 5 inneholder en formulering som innebærer en begrensning av omfanget av opplysningsplikten til «der det er relevant». Departementet skriver i merknader til forslag til ny § 7 i angrerettloven at det ikke er ansett nødvendig å innta dette forbeholdet for hvert alternativ. NORDMA er uenig i dette. All den tid det i enkelte tilfeller ikke er relevant å gi all informasjon som er regulert av artikkel 7, er det viktig for den næringsdrivende at det fremgår tydelig av lovverket når det eventuelt er tillatt ikke å informere fordi informasjon ikke er relevant.

2.2. Manglende oppfyllelse den prekontraktuelle opplysningsplikten

Etter direktivets artikkel 10, inntatt i forslag til ny angrerettlov § 20 tredje og fjerde ledd, får det store følger for den næringsdrivende om man feiler ved oppfyllelse av den prekontraktuelle informasjonsplikten. Dersom plikten ikke er oppfylt i henhold til lovverket, vil angreretten utvides fra 14 dager til 1 år. NORDMA er klar over at Norge ikke har noen fleksibilitet ved implementering av denne bestemmelsen, men vil likevel benytte anledningen til å påpeke at denne bestemmelsen vil kunne få store konsekvenser for bransjen. Vi deler ikke departementets oppfatning om at endringen av angrerettloven på dette punktet, men mener derimot at endringen vil kunne få stor praktisk betydning.

Bransjen vil selvsagt oppfylle den gjeldende opplysningsplikten når de aktuelle lovendringene er vedtatt av stortinget og trådt i kraft. Det er likevel slik at det vil være skjønnsmarginer i tolkningen av hvorvidt opplysningsplikten er oppfylt eller ikke. NORDMA stiller spørsmål ved på hvilket tidspunkt det skal vurderes om angrefristen fortsatt er i behold fordi opplysningsplikten ikke ble oppfylt? Forbrukeren kan etter lovforslaget i inntil 1 år etterpå hevde at opplysningsplikten ikke er oppfylt. NORDMA stiller spørsmål ved hvem som da skal ha bevisbyrden? Den næringsdrivende er forpliktet etter § 7 jf. § 9 ha gitt forbrukeren skriftlig informasjon/eller på annet varig medium. Tidsaspektet tatt i betraktning, bør en forbruker som i etterkant hevder at opplysningsplikten ikke er oppfylt også kunne godtgjøre at denne plikten ikke er overholdt.

2.4. Beløpsgrense

I gjeldende angrerettlov gjøres det unntak for lovens virkeområde for salg utenfor fast forretningssted når samlet kontraktssum ikke overstiger kr 300. Etter artikkel 7 nr. 4 gjøres det unntak for deler av informasjonsplikten etter artikkel 6 nr. 1 for avtaler angående varer/tjenester der forbrukeren uttrykkelig anmoder om den næringsdrivendes varer/tjenester som ikke overstiger 200 Euro. NORDMA mener det er hensiktsmessig med et slikt unntak og støtter forslaget om å innføre dette, men vil samtidig påpeke at det er uheldig at dagens praktiske unntak forsvinner i sin helhet grunnet kravene i direktivet.

2.5. Særkrav ved elektronisk inngått betalingsforpliktelse – krav om innføring av dobbeltklikkmetoden

Etter artikkel 8 nr. 2 gis den enkelte stat anledning til å innføre regler om såkalt dobbeltklikk. NORDMA vil påpeke at dette er en av bestemmelsene der medlemsstatene er gitt fleksibilitet. Norge er altså ikke forpliktet til å innføre denne bestemmelsen, hvilket med fordel kunne fremgått av høringsnotatet slik det er gjort ved gjennomgangen av artikkel 8 nr. 6. NORDMA finner det beklagelig at departementet ikke her har bedt spesielt om høringsinstansenes innspill. Høringsnotatet mangler dessuten både en beskrivelse av og vurdering av konsekvensene dette vil kunne få for de næringsdrivende.

Etter bestemmelsen plikter den næringsdrivende å sikre at når forbrukeren gjør en bestilling, må forbrukeren samtidig gis anledning til eksplisitt å vise at vedkommende har forstått at dette også medfører en betalingsforpliktelse. Forbrukerne må derfor bekrefte at vedkommende har lest informasjonen som er gitt som ledd i oppfyllelse av den prekontraktuelle opplysningsplikten og at vedkommende har forstått at bestillingen også medfører en betalingsforpliktelse. Dette må skje før vedkommende bekrefter at vedkommende vil kjøpe tjenesten/produktet on line, og kalles derfor dobbeltklikkmetoden.

Angrerettloven stiller i dag ingen særlige krav der avtalen inngås ved bruk av elektronisk kommunikasjon. Det finnes riktignok spesialregler inntatt i e-komloven og markedsføringsloven, men disse bestemmelsene tilsvarer ikke innholdet i direktivets artikkel 8 nr. 2.

NORDMA har forståelse for at det er viktig med god informasjon til forbrukeren om at vedkommende gjennom bestillingen også pådrar seg en betalingsforpliktelse, dette er også i den næringsdrivendes interesse og følger dessuten av opplysningsplikten. Imidlertid vil innføring av dobbeltklikkmetoden som en plikt og ikke en beste praksis, skape en relativt omstendelig bestillingsprosess som kan føre til et tap av kunder særlig i den grad dette implementeres ulikt innenfor det europeiske markedet. Det kan også stilles spørsmål ved hvorvidt dette alltid vil gi forbrukeren en hensiktsmessig kjøpsituasjon i en tid da også forbrukeren har et sterkt ønske om rask og enkel tilgang til å kjøpe produkter over internett.

2.6. Krav om skriftlig bekreftelse etter telefonsalg

Artikkel 8 nr. 6 er utformet slik at Norge kan beholde gjeldende regler i angrerettloven om krav om skriftlig bekreftelse ved uanmodete telefonsamtaler med unntak for abonnement på papiraviser og ytelser fra humanitære organisasjoner. Departementet foreslår derfor at gjeldende rett videreføres. NORDMA finner det svært positivt at unntaket for abonnement på papiraviser og ytelser fra frivillige organisasjoner beholdes, men vi vil samtidig benytte anledningen til å peke på at det for oss og våre resterende medlemmer oppleves som en noe tilfeldig forskjellsbehandling, og slik fremstår det nok også for mange forbrukere.

I dagens samfunn har forbrukerne et ønske om at de enkelt og raskt skal kunne inngå avtaler, også per telefon, næringsdrivendes mulighet til enkelt å tilfredsstille forbrukernes ønske om enkel tilgjengelighet forvanskes med disse kravene. Dersom flere land i Europa legger seg på den norske linjen, kan dette få store konsekvenser også for norske virksomheter

Etter vår oppfatning har forbrukerne god nok beskyttelse i eksisterende lovverk utover gjeldende bestemmelser i angrerettloven med krav om skriftlig bekreftelse. Over halvparten av den norske befolkningen har reservert seg i Det sentrale reservasjonsregisteret og telefonhenvendelser skjer derfor i størst grad til forbrukere som gjennom å avgi samtykke, selv har uttrykkelig anmodet om kontakt med spesielt angitte aktører. Angreretten gir dessuten forbrukerne et ytterligere vern.

NORDMA og våre medlemmer vil understreke at vi for å oppfylle forbrukervernet, er opptatt av at callsenterbransjen skal bestå av seriøse aktører som respekterer forbrukeren og opptrer i samsvar med rettslige og etiske angitte rammer. Vi har derfor et utstrakt samarbeid med våre medlemmer i TM-nettverket og med Virke, og har i samarbeid innført en ordning for godkjenning av callsentre. I fellesskap arbeider vi nå også med å etablere et opplæringsprogram for callsenterbransjen og med å få i stand en offentlig godkjenningsordning. På denne bakgrunn mener vi at departementet burde vurdere å la unntaket som gjelder for salg av avisabonnement og humanitære organisasjoner kunne gjelde generelt ettersom direktivet åpner for dette. Et slikt generelt unntak ville være et viktig tiltak for å støtte opp under en bransje som har skapt og fortsatt skaper mange arbeidsplasser og skatteinntekter av betydning for Norge.

2.7. Gebyr ved bruk av betalingsmidler

Som oppfølging av direktivets artikkel 19 foreslås det en endring i finansavtaleloven § 39b første ledd. Det fremgår av høringsnotatet at den næringsdrivende verken kan tilby rabatt eller ta gebyr for bruk av spesielle betalingsmidler. NORDMA stiller seg kritisk til departementets tolkning om at det vil innebære en omgåelse av artikkel 19 dersom den næringsdrivende gir forbrukeren rabatt for bruk av spesielle betalingsmidler, men ellers ikke tar noe ekstra gebyr for andre betalingsmidler.

Når det gjelder utformingen av forslaget til ny bestemmelse i finansavtaleloven § 39b første ledd stiller NORDMA spørsmål ved hvordan det skal beregnes hvorvidt gebyret ikke overstiger

betalingsmottakerens faktiske kostnader, også indirekte utgifter (overhead) relatert til valg av betalingsmetode må tas med.

NORDMA vil avslutningsvis takke for at vi fikk komme med vår høringsuttalelse etter fristens utløp.

Med vennlig hilsen



NORDMA

Hanne Pernille Gulbrandsen

daglig leder