

Forbruker Europa

P.O. Box 463
0105 Oslo
Tlf: +47 23 400 500
Fax: +47 23 400 501
E-post: post@forbrukereuropa.no

Hjelp og råd til
forbrukere om
kjøp i EU



Deres ref
17/2929-

Vår ref
17/12743-1

Dato
04.07.2017

Høring - Europakommisjonens forslag til forordning om opprettelse av digital portal om informasjon, prosedyrer, assistanse og problemløsningstjenester i det indre marked

Det vises til høringsbrev og frist for inngivelse av høring til den 1 august 2017.

Forbruker Europa sine kommentarer til forslaget:

Generelt

Portalen ønskes velkommen da det er et stort udekket informasjonsbehov for et stadig voksende antall aktører i det indre markedet. EU står foran en digitaliseringsprosess som dette verktøyet kan være en viktig del av og slik at alle brukere kan motta same informasjon, på samme måte til samme tid.

Virkeområde – Artikkel 1 og 2

Det foreslås å opprette en felles løsning med « felles grensesnitt» som skal videreføre brukerne, som er borgere og bedrifter, til relevante nasjonale sider om informasjon innen områder som reise, flytting, arbeid, utdanning og helse. Løsningen skal bygge på eIDAS-forordningen om elektroniske identifikasjonsmetoder for fysiske og juridiske personer. Grenseoverskridende brukere skal sikres de samme opplysninger.

Det foreslås et enkelt kontaktpunkt – der borgere og bedrifter kan få informasjon om regler de skal forholde seg til innen EU og nasjonalt. Selve forslaget til forordning fastslår at kommisjonen og kompetente myndigheter oppretter en felles digital portal «portalen». Portalen skal bestå av et felles brukergrensesnitt integrert i en felles portal (Ditt Europa) forvaltet av kommisjonen og med links til relevante nasjonale og EU nettsteder.

Medlemsstatene forplikter seg til å sørge for lenker med informasjon om rettigheter, forpliktelser og prosedyrer og bistands og problemløsningstjenester på nasjonalt plan mens kommisjonen skal sørge for det tilsvarende innen EU. Det forutsettes i fortaalen at ECC Net, SOLVIT, Ditt Europa, Enterprise Europe Network, Europe direct og flere andre nettverk inngår i portal løsningen



This document is part of the action XXXXXX – ECC-Net XX FPA which has received funding under a grant for an action from the European Union's Consumer Programme (2014-2020).

Forbruker Europa har I dag et løpende samarbeid med SOLVIT, Enterprise Europe. Fin-Net og andre norske "stakeholders". "Ditt Europa" er et nettsted som fremstår som en praktisk guide for virksomheter i Europa. Nettstedet er laget i samarbeid med Enterprise Europe Network som er nettverket som skal bistå norske næringsdrivende I EU. Nettstedet er ikke spesielt vinklet mot forbrukere eller borgere og det vil nok være nødvendig med en omstrukturering av nettstedet for å tilpasse seg forslaget. Det kan også reises spørsmål ved om det er hensiktsmessig at "Ditt Europa" skal være det norske grensesnittet mot Your Europe på europeisk nivå.

Parter – Art. 3.

Det er «**bruker**» som skal tilbys opplysningene og defineres som: " unionsborger, fysisk person eller juridisk person med hjemsted i en medlemsstat". Definisjonen innebærer at det må gjøres endringer i teksten slik at EØS statene innlemmes i forslaget i forhold til både borger og stats definisjonen.

Selv om "forbrukere" ikke er spesifikt nevnt som en gruppe omfattet av forslaget vil denne kategorien falle inn under en av interessene som skal ivaretas, slik vi leser forslaget. Dette underbygges av at ECC nettverket er spesifikt nevnt som et nettverk som kan informere om rettigheter og plikter som forbrukere. Det fremgår også av fortalen at grenseoverskridende brukere skal sikres de samme opplysninger.

ECC Net - Det Europeiske nettverk av forbrukersentre - er benevnt i fortalen til forordningen (22) og det fremstår som et sterkt ønske om at ECC Net skal bidra til portal løsningen og særlig for grensekryssende spørsmål. Dette synes hensiktsmessig da ECC Net – Forbruker Europa i Norge – allerede er involvert i følgende nettverksrelasjoner:

1. ECC Net – nettverket av forbrukersentre
2. Informasjonspunkt for tjenstedirektivet
3. ODR-rådgiver og kontaktpunkt for ODR plattformen eller klageportalen fra 25/8 2017
4. Foreslått som varslingsorgan etter ny CPC forordning (nettverk av forbrukerombud)
5. Foreslått som varslingsorgan for ny regulering om GEO blokkering

I 2016 arrangerte Forbruker Europa en nettverkssamling med de ulike nettverk samt representanter fra flere departement og EU's delegasjon til Norge med flere. Dette var et vellykket initiativ som eventuelt kan gjøres på en årlig basis eventuelt med skiftende arrangør. Det nevnes også at ECC Net har iverksatt et internt arbeid for å møte kvalitetskrav generelt og ikke minst I forhold til den digitale EU-portalen.

Resten av forslaget oppstiller diverse krav i Artikkel 4 – 25:

1. **Adgang og kvalitet** på opplysningene som skal tilbys. Det er forutsatt en implementeringsperiode på 2 år og som kan synes meget kort. Kvalitet må gå foran hurtighet og det må derfor sikres en trinnvis gjennomføring som ivaretar behovet for en fullverdig løsning til slutt. Det vises til opprettelsen av ODR portalen i februar 2016 og som så langt ikke har vært noen umiddelbar suksess blant annet fordi portalen forutsetter opprettelse av ADR – klagenemnder der sakene skal behandles og hvor de enkelte stater ikke enda har oppfylt sine forpliktelser etter ADR direktivet til å opprette ADR på alle vare og tjenesteområder. I Norge har utfordringene med ODR portalen også vært oversettelse til norsk språk for automatisk oversettelse på portalen, og som ikke er standard EU-språk.

2. **Online prosedyrer** med frister, språkkrav og teknisk system. Erfaringene med ODR har vist at korte frister er et problem for mange eksisterende ordninger /nemnder som har fungert i mange år og som skal tilpasses samme mal som alle andre i en samme løsning. Det bør derfor innarbeides en rimelig fleksibilitet i løsningene tilpasset de enkelte systemer og behov.
3. **Kvalitetsovervåkning** – Dette er avgjørende for at man skal skape tillit til portalen blant brukerne. Det bør søkes etter smidige fleksible løsninger som gjør at leverandører til portalen kan endre og tilpasse sin tjenester ved avvik. Hvis innhold fjernes grunnet mangel på kvalitet, så vil det kunne virke mot sin hensikt for leverandørene.
4. **Tekniske løsninger** – felles brukergrensesnitt, lenkefortegnelse – dette må søkes løst i samarbeid med IT miljø i de ulike stater da dette erfaringsmessig varierer sterkt – ref, vår erfaring i Forbruker Europa med rapportering i EU's systemer som dessverre ofte kan medføre tekniske utfordringer. For eksempel vil det være nødvendig at portalen kan tilpasses en dynamikk og endringer i den informasjonen som skjer hos nettstedene med samme grensesnitt – som når informasjon endres og dette skal distribueres også på den digitale EU-portalen.
5. **Promotering** - Erfaringene fra ODR viser at promotering bør ha et nøkternt utgangspunkt slik at promoteringen står i forhold til leveransene.
6. **Brakerundersøkelser og tilbakemeldinger** – Dette er viktig og det bør være regelmessige rutiner for dette særlig i oppstartsfasen.
7. **Nasjonale koordinatører**, med eget arbeidsprogram og gruppemøter. Det skal nedsettes en koordinasjonsgruppe bestående av de nasjonale koordinatører ledet av kommisjonen.
8. **Generelle regler** om personvern, kostnader og forvaltning av portalen. Disse regler må ivareta kravene i ny forordning som kommer i 2018. Erfaringene med ODR viser at det er mulig å få ut lenker med persondata fra plattformen til utenforstående. Det må derfor kvalitetssikres at person og datasikkerhet ivaretas på EU-portalen.

Med vennlig hilsen
For Forbruker Europa



Ragnar Wiik
Direktør

