

Barne- og familiedepartementet

Postmottak@bld.dep.no

v/Marc Stuppi

Vår dato:

06.05.2021

Deres dato:

[Deres dato]

Vår referanse:

Vår ref

Deres referanse:

Deres ref

KOMMENTARER TIL GJENNOMFØRING AV MODERNISERINGSДИРЕКТИVET

Det vises til departementets høring knyttet til ovennevnte direktiv. NHO Service og Handel vil gjerne gi noen oppfølgende kommentarer av forhold som vi ikke ser er fremkommet i høringsrunden.

NHO SH er NHOs nest største landsforening med bedrifter i bransjer innen Handel, Drift og Service, Sikkerhet, Helse og omsorg, Bemanning, Frisør og velvære, samt Arbeid og inkludering.

Direktivet berører bedrifter og kunder, og NHO SH vil peke på forhold nedenfor som gir en bedre balanse mellom forbud og bransjer/bedrifters standarder ved forbrukerforhold.

Nedenfor kommenterer vi spesielt:

- Gebyrer ved overtredelser
- Reservasjonsmuligheter mot dørsalg.
- Dørsalg m.m. NHO SH er enig med begrensningene i ukedagene, men uenig i hvordan forslag til helgeforbud er utformet. Ved vurdering av virkemiddel som forbud, bør det uansett først gis erfaringer med tidsbegrensinger i helgen. NHO SH foreslår at tidsrommet for dørsalg begrenses, men er sterkt imot å ikke avvente effekten av øvrige tiltak sammen med tidsbegrensing før eventuelt forbud.

Våre uttalelser baserer seg på bedrifter som har svært mange års erfaring med forbrukermarkedet og henvendelser direkte til kunden.

Etter NHO SH syn vil gjennomføringen av moderniseringsdirektivet i norsk rett være med på å styrke forbrukervernet. Mange av forslagene til departementet er nyttige presiseringer så vel for næringsdrivende som for forbrukere. I Norge har vi generelt et godt og sterkt forbrukervern og aktive forbrukermyndigheter som er med på å sikre dette.

Kommentarer til konkrete forslag

Overtredelsesgebyr og gebyrets størrelse

NHO SH er enig med departementet i forslaget om å begrense adgangen til å ilegge overtredelsesgebyr til de sakene der den næringsdrivende opererer med avtalevilkår som

tidligere har vært ansett som urimelige enten av Forbrukertilsynet, Markedsrådet eller domstolene. Dette vil være med på å skape nødvendig forutberegnelighet og tydelighet for den næringsdrivende.

Moderniseringsdirektivet legger opp til at overtredelsesgebyr kun skal gjelde grenseoverskridende saker der forbrukere i minst to medlemsstater er berørt. Etter NHO SH syn går departementet her for langt ved å foreslå at det også skal gjelde for brudd i nasjonale saker, når de færreste nasjonale brudd kan sammenliknes med brudd som skjer mot forbrukere i flere land.

Videre foreslår departementet et maksimumsgebyr på minst fire prosent av årsomsetning for den næringsdrivende, og der dette ikke er tilgjengelig, et maksimumsgebyr på minst 25 millioner kroner. Det er NHO SHs oppfatning at bøtenivået som foreslås innført burde lagt opp til å differensiere mellom hva slags type brudd som var begått.

Dørsalg og salgsutflukter

I. Reservasjonsordning

Når det gjelder forslaget til departementet om å innføre en reservasjonsordning, og nærmere bestemt en klistremerkeordning, mener NHO Service og Handel dette er en god løsning både for forbrukeren og den næringsdrivende. Forbrukeren vil kunne reservere seg mot dørsalg hos den næringsdrivende og/eller enkelt kunne reservere seg mot dørsalg gjennom bruk av et klistremerke som plasseres synlig. Forbrukeren slipper å motta dørselgeren, og for næringsdrivende vil det innebære at de ikke kontakter forbrukere som ikke er interessert, og begge parter unngår i ytterste konsekvens negative opplevelser.

Vi deler departementets syn om at det ikke bør innføres reservasjonslister tilsvarende som for telesalg. Det er lite heldig av hensyn til personvernet om det skal utarbeides lister over hvilke forbrukere som har reservert seg mot dørsalg. Det vil i tillegg innebære merkostnader og totalt sett fremstår en reservasjonsliste som en lite praktisk løsning både for forbruker og den næringsdrivende.

II. Dørsalg i ukedager

Når det gjelder departementets forslag om at dørsalg skal begrenses i ukedagene til mellom kl.09.00 og 21.00, deler NHO SH departementets syn og er enig i forslaget.

III. Forslag om forbud mot dørsalg i helger og på helligdager

NHO Service og Handel mener imidlertid at departementets forslag om å forby dørsalg i helger verken står i et rimelig forhold til formålet om et styrket forbrukervern, eller er særlig godt begrunnet i hensynet til økt forbrukerbeskyttelse. Det kan også utgjøre en

forskjellsbehandling av næringsdrivende som selger tjenester og produkter til forbrukerne.

Vi vil nedenfor illustrere våre poeng med eksempel fra boligalarmsekselskapene.

Boligalarmsekselskap: Boligalarmsekselskapenes hovedsalgskanaler er telesalg og dørsalg. De har ingen fysiske butikker forbrukeren kan oppsøke, til forskjell fra handelsstanden som har åpent lørdager og enkelte også på søndager. Salgskanalen «dørbank» er begrunnet i behovet for å møte kunden i dens hjem, og sammen med kunden kartlegge ønsker og evt. behov for en alarmtjeneste.

Sikkerhetsvurderingen er individuell og varierer fra husstand til husstand. NHO Service og Handel mener det på denne bakgrunn vil utgjøre en forskjellsbehandling mellom næringsdrivende om et forbud mot dørsalg i helger innføres. NHO Service og Handel er derfor sterkt imot et forbud mot dørsalg i helgene.

Reglene for tidspunkter for telesalg kan ikke automatisk overføres til dørsalg, fordi til forskjell fra telesalg, er dørselgeren avhengig av at forbrukeren faktisk er hjemme for å kunne tilby sine tjenester. Mange av dagens forbrukere er borte fra hjemmet på dagtid.

Departementet viser til at det statlige forbrukerapparatet mottar flere hundre klager og andre henvendelser årlig. NHO Service og Handel anerkjenner at det er utfordringer knyttet til salgsformen dørsalg, og deler departementets syn om viktigheten av å lovfeste regler om tidsrom for dørsalg, opplysningsplikt og reservasjonsløsninger, av hensyn til økt forbrukerbeskyttelse. NHO Service og Handel opplever imidlertid at klagen dørselgere mottar, gjelder dørsalgshenvendelser generelt, ikke hvilken dag forbrukeren får henvendelsen på. I en stressende hverdag er det for mange forbrukere først og fremst i helger en har anledning til å vurdere behov og et tilbud om alarmtjenester, og har tid til å ta imot sekselskapene. Våre bedrifters erfaring er at mange forbrukerne faktisk setter pris på at deres selgere også jobber i helgene. Forbrukerbeskyttelsen styrkes derfor best gjennom forslaget om reservasjonsordning, og ikke et generelt forbud mot dørsalg i helger.

Departementet viser også til problematikk rundt «dørselgere som ikke presenterer seg som selgere, og ikke oppgir hvem de representerer og dørselgere som ikke respekterer en reservasjon mot dørsalg» og videre at forbrukere «opplever at tjenesten de har mottatt av dørselgere er av dårlig kvalitet – dette gjelder særlig håndtverkertjenester». Gode virkemidler for å styrke forbrukerbeskyttelsen er lovfesting av selgers opplysningsplikt og å lovfeste reservasjonsretten. Et generelt forbud mot dørsalg i helger er verken rimelig eller begrunnet i hensynet til økt forbrukerbeskyttelse. Andre virkemidler er mer egnet og treffende.

I forlengelsen av dette viser vi til at forholdet til forbrukeren ved boligalarm starter allerede ved første henvendelse, og ved et eventuelt inngått kundeforhold varer den til abonnementet avsluttes. Den abonnementsbaserte tjenesten skiller seg således fra en rekke andre typer engangstransaksjoner som tradisjonelt tilbys ved dørsalg. Vi viser også til vedlegg 1 og 2 henholdsvis Etiske retningslinjer for bransjen og bransjenorm for hvordan drive denne tjenesten i tiden med Korona og smittevernstiltak. Dette viser at bransjen selv er opptatt av å opptre ryddig og ansvarlig.

Selskapene tilbyr også alarmtjenester til forbrukerens fritidsbolig. Naturlig nok skjer henvendelsen når forbrukeren tradisjonelt sett benytter fritidsboligene sin, som stort sett er i helger. Bransjen opplever god respons fra forbrukere som blir kontaktet i fritidsboligen, og dette er et viktig marked. Forbrukeren er ofte svært fornøyd med å få montert opp alarmkomponentene kort tid etter at det er inngått en avtale om dette.

Det bemerkes også avslutningsvis at et helgeforbud vil ramme deler av bransjens salgsapparat hardt. Dette gjelder særlig deltidsansatte, som ofte ikke har mulighet til å jobbe dagtid i ukedagene, men jobber kvelder og i helgedager.

Forbrukerbeskyttelsen i norsk rett er generelt sterk gjennom en rekke ulike lovbestemmelser. NHO Service og Handel ønsker velkommen en lovfesting av reservasjonsretten, opplysningsregler og en fastsettelse av tidspunkter for dørsalg uken igjennom. NHO Service og Handel mener dette er viktig regler for forbrukerbeskyttelse med også for å sikre dørsalg som en fortsatt legitim salgskanal i Norge.

Om det er slik at det skal fastsettes tidspunkter for når dørselgere kan henvende seg til forbrukere i helgene, kan ett forslag være at dørsalg kun kan utføres i tidsrommet fra kl.10.00 til kl.18.00 på lørdager, og på søndager mellom kl.11.00 og kl.17.00.

NHO Service og Handel imøteser departementets forslag til gjennomføring av moderniseringsdirektivet i norsk rett, og er positive til å ha en dialog med departementet om det skulle være ønskelig.

Henrik Bjørge

Advokat/spesialrådgiver

Avdeling for Kommunikasjon og politikk

KOPI: Nærings- og fiskeridepartementet