

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

Vår ref.: 509.118/LRS/TH/2011/46
Hamar, 14.04.2011

Høringsuttalelse til NOU 2010:11 Nemndsbehandling av forbrukertvister

Forbrukertvister på vann- og avløpsområdet er ikke berørt i NOU 2010:11. Klager på vann- og avløpsområdet behandles i dag i første instans av kommunen som tjenesteleverandør, og klager på vannleveransen kan bringes inn for Forbrukertvistutvalget. Norsk Vann mener behovet for egen klagenemnd for vann- og avløpsklager må utredes som del av et sektorlovarbeid på vann- og avløpsområdet. Inntil videre bør tvistesaker på vannområdet fortsatt kunne bringes inn for Forbrukertvistutvalget, og dette bør gjenspeiles tydeligere gjennom ny forbrukertvistlov og i sammensetningen av Forbrukertvistutvalget.

Vi viser til departementets høringsbrev av 2. februar 2011 med høring av NOU 2010:11 Nemndsbehandling av forbrukertvister.

Utvalget for nemndsbehandling av forbrukertvister har i NOU 2010:11 vurdert dagens modell for tvisteløsning i forbrukersaker utenfor domstolene, som består av Forbrukertvistutvalget og et tyvetalls bransjevisse klagenemnder. De har videre gitt en rekke anbefalinger om forbedringer i systemet for håndtering av forbrukertvister, bl.a. om hvilke nye saksområder som bør være omfattet av slike ordninger, om organisering av arbeidet i Forbrukertvistutvalget og i de bransjevisse nemndene og om nødvendige lovendringer på området.

Vann- og avløpstjenestene er ikke drøftet nærmere i NOU 2010:11, men er ikke desto mindre et viktig område for forbrukerne i Norge. Norsk Vann^{*)} vil med dette avgi en uttalelse med fokus på forbrukertvister på vann- og avløpsområdet.

Vann- og avløpstjenestene i Norge

Vann- og avløpssektorens (VA-sektorens) tjenester er nødvendig for at samfunnet skal fungere og for den enkelte forbrukers helse og velvære.

Vann er menneskets viktigste næringsmiddel. Hver dag bruker norske husholdninger ca. 200 liter vann per person. 1600 vannverk sørger for vannforsyningen til 90 % av befolkningen, mens de øvrige 10 % har egen brønn eller mindre fellesanlegg.

Avløpsvann er vann som er brukt i husholdninger, industri og annen virksomhet, og som må borttransporteres og renses forsvarlig før utslipp til naturen igjen. 2600 avløpsanlegg sørger for å ta hånd om avløpet fra 83 % av befolkningen, mens de resterende 17 % har egne avløpsanlegg eller mindre, private fellesløsninger.

For distribusjon av vann og borttransport av avløpsvann har kommunene ansvar for 41.000 km vannledninger, 35.000 km avløpsledninger inklusive fellesledninger for overvann og avløpsvann, og 17.000 km overvannsledninger.

Det er i hovedsak kommunene og kommunalt eide selskaper som sørger for denne tjenesten til innbyggere og næringsliv, men det er også en del private andelsvannverk. Kommunenes tjenester må etter regelverket gjennomføres til selvkost, dvs. at gebyrene som kreves inn, i sin helhet går til å utføre tjenesteproduksjonen.

Forbrukerklager på vann- og avløpsområdet

Det er etter Norsk Vanns kjennskap ikke noe høyt antall forbrukerklager på vann- og avløpsområdet.

Klager fra abonnentene vedrører normalt kommunenes beregningsgrunnlag for vann- og avløpsgebyret for egen husstand. Slike klager håndteres enten av kommunestyret selv eller av det organ kommunestyret delegerer myndigheten til (formannskap, teknisk hovedutvalg, særskilt klagenemnd).

Det kan også forekomme klager på vannleveransen, typisk dårlig vannkvalitet eller feil vanntrykk. Slike saker behandles normalt av kommunen, enten basert på bestemmelser i kommunale abonnementsvilkår, serviceavtaler og/eller gebyrforskrifter eller vurdert fra sak til sak. Dersom abonnenten ikke når frem med sin klage/krav, kan saken bringes inn for Forbrukertvistutvalget. Dette skjer i svært få tilfeller, da de fleste klagen på vannleveransen løses i dialog mellom kommune og forbruker. Ofte vil det være nødvendig med nærmere undersøkelser for å få fastslått om problemet med vannkvalitet eller trykk er knyttet til kommunens anlegg eller til abonnentens eget stikkledningsnett og husinstallasjoner.

Forbrukernes rettigheter på vann- og avløpsområdet er nærmere belyst i boken "Vann- og avløpsrett" av advokat Guttorm Jakobsen (Norsk Vann, 2010), både når det gjelder regelverkets føringer og avgjørelser i domstolene og i Forbrukertvistutvalget. I kap. 3.5 er det drøftet diverse spørsmål knyttet til svikt i vannforsyningen i form av manglende vannkvalitet eller trykk. Det er videre belyst forbrukernes og næringslivskundenes rettigheter etter kjøpsloven og forbrukerkjøpsloven, produktansvarsloven, drikkevannsforskriftens krav til vannkvalitet, forskrift om vann- og avløpsgebyrer, forurensningsloven samt de ulovfestede regler om erstatningsansvar for uaktsomme handlinger. Forbrukertvistutvalgets praksis er viet et eget delkap. 3.5.3.

Kopi av kap. 3.5 er for ordens skyld vedlagt denne høringsuttalelsen.

Svensk modell for tvisteløsning på vann- og avløpsområdet

Som beskrevet i NOU 2010:11 blir klager på vannområdet behandlet av hhv.

Forbrukerklagenævnet i Danmark og av Konsumenttvistenämnden i Finland. Ordningen for forbrukertvistbehandling på vannområdet i Sverige er ikke nevnt i NOU 2010:11. I Sverige er det en egen statlig VA-nämnd for vann- og avløpsklager, som har vært i funksjon siden 1970 og kan være interessant å merke seg. Vi siterer fra VA-nämndens egne hjemmesider:

"Statens va-nämnd handlägger tvister om vatten och avlopp enligt lagen (2006:412) om allmänna vattentjänster. För va-nämndens verksamhet gäller lagen (1976:839) om Statens va-nämnd och förordning (2007:1058) med instruktion för Statens va-nämnd.

Parter i tvister om va-frågor är den som driver den allmänna anläggningen (anläggningens huvudman) och normalt ägaren eller tomträttshavaren av berörd fastighet.

En allmän va-anläggning är en anläggning över vilken kommunen har ett rättsligt bestämmande inflytande. Anläggningen har tillkommit för att uppfylla kommunens skyldigheter i fråga om vattenförsörjning och avlopp. Den allmänna anläggningen betjänar

bestämda områden, verksamhetsområden. Det är kommunen som beslutar om verksamhetsområde. Av beslutet skall framgå vilka fastigheter som omfattas.

Tvist mellan parter kan uppstå t.ex. om skyldighet att betala avgift eller avgiftens storlek, rätt att bruka anläggningen eller villkoren för brukande, tillämpning i övrigt av taxa eller bestämmelser för brukandet som huvudmannen utfärdat, innebörden av avtal som parterna träffat, rätt att stänga av vattenleverans, skadeståndsskyldighet m.m. Avgiftsskyldighet kan föreligga även om fastighetsägaren inte utnyttjar anläggningen. Även för obebyggda tomter inom område med detaljplan kan avgiftsskyldighet föreligga.

Vid tvister i va-frågor skall man inte vända sig till tingsrätt utan till Statens va-nämnd. Ansökan om betalningsföreläggande beträffande avgifter görs vid kronofogdemyndighet. Om ansökan bestrids och målet på grund därav hänskjuts till rättegång, skall det överlämnas till Va-nämnden som i fortsättningen handlägger målet.

Om man är missnöjd med avgiftsdebitering eller om meningsskiljaktighet av annat slag uppkommit mellan parterna, bör man självfallet först söka kontakt med sin motpart för att klara ut eventuella missförstånd o.dyl."

Vurdering av egen norsk VA-nemnd bør gjøres som del av en sektorlovutredning

Norsk Vann og KS anmodet i mai 2006 om at Regjeringen skulle nedsette et utvalg for å vurdere behovet for en sektorlov på vann- og avløpsområdet og evt. utarbeide forslag til lovtekst, basert på drøftinger i Norsk Vann (tidl. NORVAR) rapport 141/2004 "Trenger Norge en VA-lov?". Statlige myndigheter v/Miljøverndepartementet har så langt ikke sett behovet for å iverksette et sektorlovarbeid på vann- og avløpsområdet i Norge.

Hovedhensikten med en sektorlov vil være å få en tydeligere regulering av forholdet mellom kommunene som tjenesteytere og innbyggerne og næringslivet som tjenestemottakere på vann- og avløpsområdet.

Våre naboland Sverige og Finland har slike sektorlover på vann- og avløpsområdet. I den svenske lovmodellen henviser sektorloven (lag om allmänna vattentjänster) og lov og forordning om den statlige VA-nämnden til hverandre og kan ikke leses uavhengig av hverandre.

Behovet for en egen norsk VA-nemnd kan ikke vurderes isolert, men må ses i sammenheng med et lovarbeid som gir en nærmere avklaring av kommunenes ansvar og innbyggernes rettigheter og plikter på vann- og avløpsområdet. En utredning av behovet for en egen klagenemnd på vann- og avløpsområdet i Norge må derfor utsettes til det iverksettes et sektorlovarbeid, slik KS og Norsk Vann har anmodet om.

Behov for tydeliggjøring av vannleveranser som del av forbrukertvistutvalgets mandat

På bakgrunn av det ovenstående er det derfor Norsk Vanns anbefaling at klager og tvistesaker på vannområdet inntil videre blir håndtert på samme vis som i dag, dvs. at de behandles i første instans av kommunen som tjenesteleverandør og kan klages inn for Forbrukertvistutvalget.

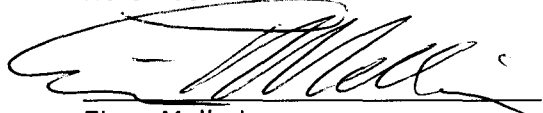
I NOU 2010:11 foreslås det at Forbrukertvistutvalget endrer navn til Forbrukerklagenemnda. Det foreslås videre en ny lov om nemndsbehandling av forbrukertvister, som skal erstatte dagens forbrukertvistlov.

Norsk Vann mener det i lovforslaget § 1 første ledd, om saklig myndighetsområde for Forbrukerklagenemnda, bør inntas et eget punkt for å tydeliggjøre dagens praksis med at kommunale vannleveranser inngår i det saklige myndighetsområdet.

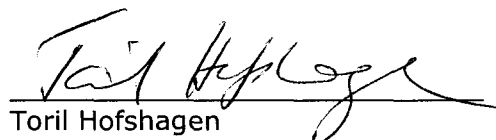
Norsk Vann mener videre det er viktig at det oppnevnes et medlem i Forbrukerklagenemnda med særskilt kompetanse på vannområdet, og at dette medlems oppgaver kan begrenses til saker innenfor dette saksfeltet. Jf. forslag til ny lov om nemndsbehandling av forbrukertvister § 2 andre ledd.

Vi ønsker departementet lykke til i arbeidet med oppfølging av NOU 2010:11 og står til tjeneste hvis det skulle være behov for utdypende informasjon fra Norsk Vanns side.

Med hilsen
Norsk Vann BA



Einar Melheim
Direktør



Toril Hofshagen

Vedlegg: -Kopi av kap. 3.5 fra boken "Vann- og avløpsrett"

Kopi til: -Miljøverndepartementet
-Helse- og omsorgsdepartementet
-Deltakere i Nasjonalt brukerforum for VA-sektoren
-KS Bedrift

**) Norsk Vann er en ikke-kommersiell interesseorganisasjon for vann- og avløpssektoren. Organisasjonen skal bidra til å oppfylle visjonen om rent vann ved å sikre sektoren gode rammevilkår og legge til rette for kompetanseutvikling og kunnskapsdeling. Norsk Vann eies av norske kommuner, kommunalt eide VA-selskaper, kommunenes driftsassistanter for VA og noen private andelsvannverk. Norsk Vann representerer 360 kommuner med ca 95 % av landets innbyggere. Norsk Vann har en samarbeidsavtale med KS.*