



Post- og teletilsynet
Norwegian Post and Telecommunications Authority

➔ Samferdselsdepartementet
Postboks 8010 Dep.
0030 OSLO

Vår ref.:
1100645-3 - 008

Vår dato:
26.4.2011

Deres ref.:
11/254- KJN

Deres dato:
7.2.2011

Saksbehandler:
Anders Martin Pilgaard

www.npt.no

NOU 2010:11 Nemndsbehandling av forbrukertvister - Høring

Det vises til brev 7. februar 2011 fra Samferdselsdepartementet (SD) vedlagt høringsbrev fra Barne-, likestillings- og inkluderingsdepartementet (BLD) om NOU 2010:11 Nemndsbehandling av forbrukertvister. SD ber om eventuelle merknader fra Post- og teletilsynet (PT) innen 26. april 2011. Vi har også fått saken på høring direkte fra BLD, men gir våre merknader til SD.

NOU 2010:11 gjennomgår dagens modell for utenrettslig tvisteløsning, identifiserer områder som ikke er omfattet av dagens tilbud, og ser på om ett eller flere av disse områdene bør omfattes av en utenrettslig tvisteløsningsordning i fremtiden.

Det foreslås ny lov om nemndsbehandling av forbrukertvister (forbrukertvistloven). Forslaget innebærer at Forbrukertvistutvalgets saklige kompetanse utvides på enkelte områder. På andre områder anbefales det at bransjen eller det aktuelle fagdepartement vurderer muligheten for å opprette tvisteløsningsnemnder. BLD ber om at berørte instanser vurderer utvalgets forslag for sine aktuelle fagområder. TV-tjenester er særskilt nevnt som et slikt område. Utvalget konkluderer med at det bør opprettes et tvisteløsningstilbud for TV-tjenester, og peker bl.a. på at Forbrukerrådet har rettet en henvendelse til Post- og teletilsynet med anbefaling om å utvide mandatet for Brukerklagenemnda for Elektronisk Kommunikasjon (BKN).

PT viser videre til at det i rapport 14. februar 2011 "*TV, mangfold og valgfrihet – Rapport fra en arbeidsgruppe nedsatt av Kulturministeren til å vurdere behovet for ulike tiltak som kan tilrettelegge for og sikre økt valgfrihet og mangfold for TV-seerne*" punkt 9.3, også foreslås at en klagenemnd for TV-markedet utredes nærmere, herunder om BKNs mandat bør utvides.

Forbrukerrådets brev til PT, som det henvises til i NOU 2010:11, tar utgangspunkt i at en klagenemnd på TV-området, i regi av f. eks. BKN, i prinsippet skal kunne ta for seg alle typer tvister mellom en TV-abonnent og den som leverer TV-signal, båndbredde eller hard-/software for TV-signal til forbruker. Det vises til at det også vil være aktuelt for en nemnd å ta stilling til avtalerettslige tvister, også om TV-innholdet. Vi forstår det likevel slik at det legges til grunn at kanalsammensetning og kvalitative sider ved innholdet som formidles ikke skal være omfattet av BKNs kompetanse.

Med utgangspunkt i det nevnte brevet fra Forbrukerrådet, utreder PT for tiden BKN som et mulig tvisteløsningsorgan for behandling av klager over TV-tjenester med basis i de rammene ekomloven fastlegger i dag. PT legger til grunn som et premiss i dette arbeidet at det eksisterer et

behov for et utenrettslig tvisteløsningstilbud for TV- tjenester, slik dette er argumentert for i annen sammenheng. PT har ikke tilstrekkelig formell eller faktisk kompetanse til å ha klare oppfatninger om behovet for en TV-klagenemnd generelt, men ser særlig på hva slags klager som BKN eventuelt kan behandle med hjemmel i ekomloven, og om dette er hensiktsmessig. Ved vurderingen av om det bør opprettes et tvisteløsningsorgan på TV-området, må det etter vårt syn legges stor vekt på helhetlige løsninger som oppfattes som konsistente for sluttbrukerne.

PT's utredning skal blant annet beskrive hvilke aktører, tjenesteplattformer og -tjenester i TV-markedet som omfattes av ekomloven og skissere hva som eventuelt faller utenfor. Ekomloven § 11-5 fastlegger at BKN behandler klager over elektronisk kommunikasjonstjeneste. En elektronisk kommunikasjonstjeneste i ekomlovens forstand er en formidlingstjeneste for lyd, tekst og bilde som en nødvendig forutsetning for å formidle TV- innhold. Begrepet TV-tjeneste slik det er lagt til grunn i høringen, fremtrer for oss å omfatte noe mer enn det som BKN kan ha hjemmel til å behandle i dag etter ekomloven, idet vi oppfatter det slik at også sider ved TV-innholdet er tenkt omfattet.

Det tas sikte på at PT's fra arbeid med å vurdere BKN som tvisteløsningsorgan for TV-tjenester på ekomområdet ferdigstilles i løpet av sommeren 2011.

Med hilsen

Torstein Olsen (e.f.)
avdelingsdirektør

Irene Åmot
fung. seksjonssjef