



FORBRUKEROMBUDET

Barne- og likestillingsdepartementet
Postboks 8036 Dep
0030 OSLO

Deres ref.
16/1787

Vår ref.
Sak nr: 16/1252-7
Saksbehandler: Frode Elton Haug
Dir.tlf: 98 66 05 66

Dato:
12.08.2016

Tilleggs kommentarer til høring – EU-kommisjonens forslag til ny forordning om forbrukervernsamarbeid

Vi viser til departementets brev og tilleggsnotat av 12.07.2016 i forbindelse med høringen om EU-kommisjonens forslag til ny forordning om forbrukervernsamarbeid. Forbrukerombudet (FO) sendte 30.06.2016 inn høringssvar med FOs kommentarer til EU-kommisjonens forslag. Spørsmålene som stilles i notatet av 12.07.2016 er i stor grad kommentert i FOs forrige høringssvar, men vi ser grunn til å spille inn enkelte tillegg til våre opprinnelige kommentarer.

1. Prinsipielle spørsmål om EU-kommisjonens og håndhevingsmyndighetens kompetanse

- Når det gjelder forslaget om utvidelse av EU-kommisjonens kompetanse, viser vi til våre kommentarer under punkt 4 i høringssvaret av 30.06.2016. Slik forslaget er utformet, går det etter vårt syn for langt i å gi kommisjonen kompetanse til å pålegge de enkelte lands håndhevingsmyndigheter å delta i såkalte «common actions» der brudd på forbrukervernregler berører interessene til $\frac{3}{4}$ av forbrukerne og landene i EU/EØS-området. De nasjonale myndighetene bør fremdeles stå fritt, slik man gjør etter dagens forordning, til å avgjøre om man ønsker å anvende saksbehandlingsressurser på å delta i de forskjellige «common actions» som iverksettes gjennom CPC samarbeidet.
- Forslagene til utvidelse av hvilke virkemidler de nasjonale håndhevingsmyndighetene som et minimum skal ha for å kunne håndheve forbrukervernreglene effektivt, har vi kommentert under punkt 2 i vårt høringssvar av 30.06.2016. Det er særlig behovet for å kunne håndheve forbrukervernreglene effektivt overfor de mest useriøse næringsdrivende, såkalte «rogue traders», som nødvendigvis gjør en utvidelse av virkemidlene som håndhevingsmyndighetene har til rådighet. Etersom denne typen næringsdrivende ofte vil forsøke å skjule identiteten sin, er det viktig at myndighetene har hjemmel til å be om opplysninger fra enhver privat eller offentlig instans som kan

bidra til å identifisere overtrederen. Forslaget fra kommisjonen innebærer en presisering av opplysningsplikten som er hjemlet i § 33 i dagens markedsføringslov.

- En prosess med å identifisere de som står bak en overtredelse og deretter fatte de vedtak som er nødvendige for å få stanset overtredelsen, kan ta noe tid. Det er derfor viktig at myndighetene også kan be aktører som medvirker til at overtredelsene gjennomføres om å gjøre tiltak for å forhindre at forbrukere blir skadelidende. Dette kan for eksempel være å fjerne lovstridige annonser eller å stenge tilgang til en nettside eller bruk av en betalingstjeneste midlertidig eller permanent. Forbrukerombudet har med hjemmel i bestemmelsen om medvirkningsansvar i mfl. § 39 (3) bedt aktører gjøre denne typen tiltak i enkelte saker hvor forbrukere har blitt utsatt for lovstridig handelspraksis, for eksempel forskjellige former for «nettsvindel». Kommisjonens forslag vil ventelig heller ikke på dette punktet medføre noen vesentlig endring i norsk praksis. Stenging av nettsider og tilgang til betalingstjenester vil kun være aktuelt i et fåtall saker hvor man har å gjøre med useriøse aktører som begår klare brudd på regelverket. Det er imidlertid av stor betydning for et effektivt grenseoverskridende samarbeid at alle europeiske myndigheter har de samme virkemidlene til rådighet. Mange av de useriøse næringsdrivende som Forbrukerombudet mottar klager på befinner seg i utlandet, og effektivt samarbeid over landegrensene er derfor nødvendig for å stanse lovbruddene.
- Selv om myndighetene gis mer effektive virkemidler for å stanse brudd på forbrukervernregelverket, er det selvsagt ikke til å unngå at det vil oppstå situasjoner hvor forbrukere påføres økonomiske tap som en direkte konsekvens av at næringsdrivende har brutt regelverket. Som vi har redegjort for i høringsuttalelsen av 30.06.2016, støtter vi forslaget fra EU-kommisjonen om å gi europeiske forbrukervernmyndigheter hjemmel til å forhandle om og eventuelt selv fatte vedtak eller be en domstol eller et klageorgan fastsette økonomisk kompensasjon for forbrukere. En slik hjemmel finnes allerede i de svenske og danske markedsføringslovene.
- Som det fremgår klart av forordningen, vil det være opp til de enkelte landene å bestemme hvordan håndhevingsmyndighetene skal gå fram for å benytte de forskjellige virkemidlene som foreslås, og på hvilke stadier av håndhevingsprosessen domstoler eller klageorganer skal involveres. Hensynet til næringsdrivendes rettssikkerhet vil selvsagt, i likhet med hensynet til effektivt forbrukervern, søkes ivarettatt gjennom den nasjonale implementeringen av forordningen. Forbrukerombudet ser derfor ingen større betenkeligheter ved EU-kommisjonens forslag til utvidelse av virkemidlene som nasjonale forbrukervernmyndigheter skal ha til rådighet.

2. Virkningen av tiltakene og hvem som berøres

- Forbrukerombudet slutter seg til departementets vurdering i tilleggsnotatets punkt 4 av hvilke virkninger forslaget til ny forordning vil få for håndhevingsmyndigheter og næringsdrivende. Forslaget om at myndighetene skal være forpliktet til å delta i «common actions» som berører interessene til $\frac{3}{4}$ av forbrukerne og landene i EU/EØS-området vil etter all sannsynlighet medføre økt ressursbruk hos Forbrukerombudet. I og med at dialogen i slike saker først og fremst tenkes ført med hovedkontoret i det landet der firmaet er etablert, vil det være få næringsdrivende i Norge som vil kunne bli direkte berørt som part i saken.
- Når det gjelder saker som er under « $\frac{3}{4}$ -grensen», legges det opp til at samarbeidet mellom de europeiske håndhevingsmyndighetene i det store og hele skal fortsette slik det har utviklet seg etter den gjeldende CPC-forordningen. For en nærmere beskrivelse av dette, viser vi til punkt 1 i vår høringsuttalelse av 30.06.2016. Forbrukerombudet har allerede erfart at felles håndhevingsprosesser hvor forbrukermyndighetene i flere land deltar, har gitt positive resultater i form av endringer i markedsføringen eller avtalevilkårene til aktører som opererer over store deler av Europa. I flere av prosessene som har vært gjennomført, har man adressert særskilte problemstillinger innen en bransje, og på denne måten sikret at enkelte aktører i bransjen ikke «drar nytte av» å bryte forbrukervernregler.
- Avslutningsvis vil Forbrukerombudet understreke at virkningene av forslaget til ny forordning om forbrukervernsamarbeid vil være små for det store flertallet av norske næringsdrivende. Det er de useriøse aktørene, som i stor grad befinner seg utenfor Norges grenser, en utvidelse av virkemidlene til forbrukermyndighetene først og fremst vil få betydning for.
- Når det gjelder spørsmålet om kompensasjon for forbrukere som har lidt økonomisk tap som følge av brudd på forbrukervernregler, vil Forbrukerombudet anta at de fleste vil være enige i at det i slike tilfeller selvsagt er rettfærdig at forbrukere skal motta kompensasjon for det økonomiske tapet de har lidt. At offentlige myndigheter i forbindelse med behandlingen av en sak der man har konkludert med brudd på regelverket, også skal kunne bistå forbrukere i å få kompensasjon, enten gjennom et forlik med den næringsdrivende, eller en avgjørelse i form av vedtak eller dom, fremstår for Forbrukerombudet som en hensiktsmessig og effektiv ordning. Det er grunn til å anta at en slik hjemmel vil kunne ha en klar preventiv effekt, da den vil gjøre det vanskelige for næringsdrivende å oppnå fortjeneste ved brudd på forbrukervernregler, slik vi dessverre har sett eksempler på i praksis.

- Forbrukerombudets syn er at virkningene av en slik utvidelse av håndhevingsmyndighetenes virkemidler som kommisjonen foreslår, vil være utelukkende positive for forbrukere, samt for de aller fleste næringsdrivende. Forslaget fra kommisjonen går imidlertid etter vårt syn for langt i å gi kommisjonen myndighet til å påvirke de nasjonale myndighetenes prioriteringer og ressursbruk.

Med vennlig hilsen

Gry Nergård
forbrukerombud