

# Brukerklagenemnda for elektronisk kommunikasjon

Avtale mellom tilbyder av elektronisk kommunikasjon og Forbrukerrådet om deltakelse i Brukerklagenemnda for elektronisk kommunikasjon.

## Kapittel 1 Innledende bestemmelser

### § 1-1 *Formål*

Brukerklagenemnda skal sikre en rimelig, rettferdig og hurtig behandling av tvister mellom brukere og avtalepliktige tilbydere av elektroniske kommunikasjonstjenester.

### § 1-2 *Avtalepliktig tilbyder*

(1) Tilbyder som nevnt i ekomforskriften § 10-1 jf. ekomlovens § 11-5, er avtalepliktig tilbyder. Slik tilbyder skal inngå avtale med Forbrukerrådet om deltakelse i en brukerklagenemnd for elektronisk kommunikasjon, forkortet Brukerklagenemnda.

### § 1-3 *Bruker*

(1) Som bruker regnes enhver fysisk eller juridisk person som inngår avtale om tilgang til elektronisk kommunikasjonsnett- eller tjeneste til eget bruk eller utlån.

(2) Bruker som også er tilbyder av elektronisk kommunikasjonstjeneste har ikke klagerett.

(3) Som bruker regnes ikke juridiske personer med mer enn 10 ansatte.

Brukerklagenemndas leder kan likevel beslutte å behandle klager fra juridiske personer med mer enn 10 ansatte, dersom klagen er av en slik art at den ikke atskiller seg vesentlig fra en klage fremsatt av forbruker.

(4) Som juridisk person regnes også organisasjoner, stiftelser, lag, foreninger og lignende.

## Kapittel 2 Kompetanse

### § 2-1 *Brukerklagenemndas materielle kompetanse*

(1) Brukerklagenemnda skal behandle privatrettslige tvister mellom bruker og tilbyder av elektronisk kommunikasjonstjeneste som beskrevet i ekomforskriften § 10-1, jf. ekomloven § 11-5. Bruker skal kunne klage på ethvert spørsmål vedrørende tilbyders tilbud av slike tjenester.

(2) Klage på nummeropplysning til utlandet behandles ikke.

(3) Brukerklagenemnda skal ikke behandle grensene for leveringsplikten, jf. Ekomforskriften § 10-1.

### § 2-2 *Særlig klageadgang*

Det faller utenfor nemndas kompetanse å behandle klager hvor det i lovgivningen er foreskrevet en særlig klageadgang.

### **§ 2-3 Voldgift**

(1) Avtaler om at rettstvister skal løses ved voldgift utelukker ikke at klager kan rettes til Brukerklagenemnda.

(2) En voldgiftsdom er kun bindende for klager dersom klager før voldgiftssaken skriftlig er blitt gjort oppmerksom på muligheten for behandling av saken i Brukerklagenemnda.

### **§ 2-4 Litispensens**

Så lenge en tvist er til behandling i nemnda, kan den ikke bringes inn til behandling for de alminnelige domstoler, jf. Ekomforskriften § 10-1 tredje ledd.

## **Kapittel 3 Nemndas organisering**

### **§ 3-1 Brukerklagenemndas sammensetning**

(1) Brukerklagenemnda består av en leder, som skal ha juridisk embetseksamen og et likt antall representanter for nærings- og forbrukerinteresser. Brukerklagenemndas medlemmer utnevnes for en periode på tre år om gangen og kan gjenvelges. Leder velges av nemndas styre. Representantene utnevnes av henholdsvis Forbrukerrådet og de avtalepliktige tilbydernes representanter i styret. Forbrukerrådet og tilbydernes representanter i styret kan utnevne en eller flere nestledere for Brukerklagenemnda med samme kvalifikasjoner som lederen.

(2) Bransjerepresentanten (e) forutsettes å ha sakkyndig kompetanse.

(3) Partene skal gi hverandre melding om endringer i god tid. I forbindelse med lederskifte skal det gis varsel minst 3 måneder før utløpet av oppnevningsperioden.

(4) Partene oppnevner et antall varamedlemmer etter eget skjønn.

### **§ 3-2 Instruksjonsmyndighet**

Brukerklagenemnda har instruksjonsmyndighet overfor sekretariatet.

### **§ 3-3 Sakkyndige**

Såfremt det er nødvendig med bistand ved klagebehandlingen, utpeker Brukerklagenemnda etter innstilling fra Forbrukerrådet og de avtalepliktige tilbydernes representanter i styret, et antall sakkyndige.

### **§ 3-4 Habilitet**

Habilitetsreglene i forvaltningslovens §§ 6 følgende, gis anvendelse for nemndas medlemmer, så langt reglene passer.

## **Kapittel 4 Styret**

### **§ 4-1 Styrets sammensetning**

(1) Brukerklagenemnda skal ha et styre bestående av 7 medlemmer, hvorav de avtalepliktige tilbydernes representanter i styret utnevner 5 medlemmer og Forbrukerrådet 2 medlemmer. Medlemmene har en stemme hver. Ved stemmelikhet har styreleder dobbeltstemme. Vedtak som ikke omfatter valg av leder i Brukerklagenemnda, eller endring / supplering av denne avtale, avgjøres med vanlig flertall. Ved vedtak som gjelder valg av leder i Brukerklagenemnda eller endring / supplering av avtalen, har medlemmene som er oppnevnt av Forbrukerrådet 2 stemmer hver, og vedtaket må gjøres med 2/3 flertall for å være gyldig.

(2) Partene oppnevner varamedlemmer etter behov. Medlemmene og varamedlemmene oppnevnes for en periode for tre år med mulighet for gjenvalg.

(3) Styret velger selv leder for 1 år av gangen. Dersom styret ikke kommer frem til en felles kandidat, utpekes styreleder av Oslo Tingrett blant styrets medlemmer.

(4) Styret er vedtaksført når minst fire representanter, herunder vararepresentanter, hvorav minst en representant valgt av Forbrukerrådet, er til stede.

#### **§ 4-2** *De avtalepliktige tilbydernes utnevning av styremedlemmer*

(1)

(2)

(3)

(4)

(5..)

#### **§ 4-3** *Styrets oppgaver*

(1) Styret har ansvar for å etablere et sekretariat for Brukerklagenemnda. Styret skal følge virksomheten ved sekretariatet og fastsette retningslinjer for sekretariatets virksomhet. Videre utnevner styret sekretariatsleder og er høyeste myndighet i personalspørsmål.

(2) Styret skal legge forholdene til rette for at nemndas virksomhet kan drives på en forsvarlig måte i overensstemmelse med nemndas formål.

(3) Styret fastsetter godtgjørelse til Brukerklagenemndas leder og evt. nestleder, samt evt. godtgjørelse til medlemmer av nemnda.

(4) Styret vedtar eventuell godtgjørelse til egne medlemmer og leder.

(5) Styret vedtar sekretariatets, styrets og nemndas budsjett. Videre fastsetter styret størrelsen på de bidrag Brukerklagenemndas sekretariat skal innkreve.

(6) Regnskapet skal revideres av revisor utpekt av styret.

### **Kapittel 5 Sekretariatet**

#### **§ 5-1** *Sekretariatets oppgaver*

(1) Sekretariatet skal forberede innkomne saker for nemndsbehandling. Videre skal sekretariatet utarbeide sakssammendrag og saksinnstilling til nemnda.

(2) Sekretariatet skal så langt som mulig innta en nøytral og uhildet stilling.

(3) Sekretariatet skal veilede partene i klageprosessen.

(4) Sekretariatet skal utarbeide veiledning for hvordan klager settes opp. Denne skal oversendes klager ved forespørsel.

(5) Sekretariatet har ansvar for opprettelse og drift av nemnda hjemmesider på Internett.

(6) Sekretariatet skal opprette et internt søkbart register over alle innkomne saker.

(7) Sekretariatet skal innkreve de finansieringselementer som fremgår av § 8-1.

#### **§ 5-2** *Budsjett*

(1) Sekretariatet utarbeider før 1. september hvert år neste års budsjettforslag.

Sekretariatet fremlegger samtidig grunnlagsmateriale for de ulike finansieringselementer med beregninger, slik at styret kan beslutte hvilke elementer som man ønsker å benytte, samt størrelsen på gebyr og årsavgift. Første driftsår må styret skjønnsmessig fastsette et budsjett.

(2) Budsjettforslaget behandles av styret innen utløpet av september måned. Midlene stilles til disposisjon for sekretariatet på det tidspunkt styret fastsetter og forvaltes av daglig leder som ansvarlig for sekretariatets drift.

(3) Det innbetalte beløp skal avregnes mot faktiske klagetall for den enkelte tilbyder i løpet av januar året etter, dersom styret har valgt å legge en slik modell til grunn.

(4) Sekretariatet legger årlig gjennom styret frem regnskap for de forvaltede midler.

## **Kapittel 6 Saksbehandling**

### **§ 6-1 Innsendelse av klage**

(1) Klagen skal fremsettes skriftlig til nemndas sekretariat på eget klageskjema. Klageskjema fåes utlevert på forespørsel til sekretariatet. Alternativt kan klager laste ned klageskjemaet fra Brukeklagenemndas hjemmesider på Internett, fylle ut og sende dette elektronisk.

(2) Klager må på forhånd ha klaget skriftlig til tilbyder uten at tvisten er løst i minnelighet. Klager kan bringe saken direkte inn for Brukerklagenemnda dersom tilbyder ikke har svart på klagen innen 3 uker.

### **§ 6-2 Klagefrist**

(1) Klager som skal behandles i nemnda, må være avsendt senest innen 4 uker etter at klager har mottatt endelig svar på sin klage fra tilbyder. Fristen løper bare dersom svaret gir uttrykk for å være endelig, og dessuten gir skriftlig orientering om adgang til å bringe saken inn for klagenemnda.

(2) Dersom særlige grunner taler for det, kan klagen tas under behandling selv om 4 ukers-fristen er oversittet. Tvilstilfeller avgjøres av Brukerklagenemndas leder.

### **§ 6-3 Partenes rett til å uttale seg om saken**

Før saken tas opp til behandling i Brukerklagenemnda, skal partene gis adgang til å uttale seg. Dersom Brukerklagenemndas sekretariat ikke har mottatt svar innen tre uker regnet fra den dato en henvendelse ble sendt, kan Brukerklagenemnda likevel behandle saken.

### **§ 6-4 Minnelig løsning**

Sekretariatet skal avslutte saken hvis det under sakens forberedelse oppnås enighet mellom klager og tilbyder. Det samme gjelder dersom klagen trekkes tilbake.

### **§6-5 Sekretariatets innstilling til nemnda**

Sekretariatet skal påse at saken er så godt opplyst som mulig og utarbeide et sakssammendrag. Sammendraget skal så langt som mulig gi et fyllestgjørende bilde av saksforholdet og partenes anførsler. Sekretariatet skal utarbeide saksinnstilling til nemnda.

### **§ 6-6 Saksbehandlingstid**

Sekretariatet skal søke å behandle klagen slik at saksbehandlingstiden regnet fra sekretariatets registrering av klagen til nemndas avgjørelse av saken ikke overstiger 3 måneder. Det skal årlig utarbeides statistikk over saksbehandlingstid. Denne skal offentliggjøres på Brukerklagenemndas hjemmeside.

### **§ 6-7 Innsynsrett**

Samferdselsdepartementet og Post- og teletilsynet har full innsynsrett i saker som Brukerklagenemnda mottar. Partene har full innsynsrett i egne saker.

### **§ 6-8 Møtene i nemnda**

(1) Brukerklagenemndas leder berammer møter og setter opp saksliste i samarbeid med sekretariatet. Nemnda har normalt møte en gang i måneden, eller når det foreligger et passende antall saker.

(2) Til hvert møte skal medlemmene få tilsendt sakssammendrag og innstilling fra sekretariatet i den enkelte sak minst en uke på forhånd. Sammendraget sendes samtidig til partene i saken. Brukerklagenemndas leder og medlemmene skal ha adgang til samtlige opplysninger i saken.

(3) En representant fra sekretariatet skal være tilstede på nemndas møter.

(4) Brukerklagenemnda må være fulltallig for at vedtak kan fattes. Unntak kan gjøres dersom ett av medlemmene i Brukerklagenemnda får uventet frafall og de resterende møtende finner det ubetenkelig at saken behandles.

(5) I møtet behandles saken på grunnlag av det utsendte sakssammendraget, supplert med originaldokumentene i saken. Dersom innklagede ikke har avgitt tilsvaret i saken, avgjøres saken på grunnlag av klagers framstilling.

Nemnda kan beslutte å utsette behandlingen av klagen for å innhente ytterligere informasjon i saken.

(6) Representanten for sekretariatet fører protokoll over forhandlingene. I protokollen føres tilstedeværende, saker til behandling, nemndas vedtak og eventuelle dissenser.

(7) Brukerklagenemndas behandling skjer for lukkede dører. Saksbehandlingen er skriftlig, og partene har ikke møterett på nemndsmøtene. En representant for Post- og teletilsynet skal til enhver tid ha adgang til å delta i Brukerklagenemndas møter, med talerett, dog uten stemmerett.

### **§ 6-9 Brukerklagenemndas avgjørelser**

(1) Nemndas avgjørelser er som hovedregel rådgivende. Avgjørelser blir imidlertid bindende for tilbyderer dersom tilbyderer ikke gir nemnda melding innen 30 dager fra avgjørelsen er meddelt tilbyderer om at avgjørelsen ikke vil bli fulgt. Nemndas avgjørelse regnes å være meddelt partene fra det tidspunkt den er sendt fra sekretariatet.

(2) Avgjørelser treffes med alminnelig flertall.

(3) Nemndas avgjørelser skal være skriftlige og begrunnet. Det skal opplyses om avgjørelsen er enstemmig, eventuelt hvilket medlem som er uenig. Mindretallets standpunkt skal begrunnes.

(4) Nemnda kan bemyndige sekretariatets leder til, på nemndas vegne, å treffe avgjørelser i klagesaker hvor det foreligger en fast praksis. I slike tilfeller får habilitetsreglene i avtalens § 3-4 tilsvarende anvendelse. For at en fast praksis skal anses å foreligge, skal nemnda på minst fire møter ha truffet sammenfallende avgjørelser i tilsvarende saker med tilsvarende problemstillinger.

- (5) Nemnda kan i spesielle tilfeller pålegge innklagede å dekke nødvendige saksomkostninger for klager.
- (6) Nemndas avgjørelser sendes partene innen to uker etter nemndsmøtet hvor saken ble behandlet.
- (7) Tilbyders melding om at avgjørelsen ikke vil bli fulgt skal sendes skriftlig til både nemndas sekretariat og klager og fristen avbrytes først når meldingen er mottatt av nemndas sekretariat.
- (8) Nemnda kan gi generelle uttalelser foranlediget av tilbakevendende problemstillinger i konkrete saker.

### **§ 6-10** *Gjenopptakelse*

En avsluttet sak kan gjenopptas såfremt det fremlegges nye opplysninger som nemndas leder antar ville hatt betydning for utfallet av den tidligere behandlingen. Dette gjelder ikke dersom den parten som krever gjenopptakelse kan bebreides for ikke å ha lagt frem opplysningene ved den opprinnelige behandlingen. Avgjørelsen tas av Brukerklagenemndas leder. Lederen kan i tvilstilfelle velge å legge spørsmålet frem for nemnda.

### **§ 6-11** *Taushetsplikt*

Reglene om taushetsplikt i forvaltningsloven får anvendelse så langt de passer.

### **§ 6-12** *Offentlighet. Brukerklagenemndas hjemmeside.*

- (1) Saker som er avsluttet i nemnda er offentlige. Klagerens identitet er ikke offentlig.
- (2) Opplysninger om nemndas kompetanse, klageskjema, saksbehandling og avgjørelser skal være tilgjengelige for offentligheten på Brukerklagenemndas hjemmeside på Internett.
- (3) Sekretariatet skal utarbeide en liste over navn på tilbydere som ikke følger nemndas avgjørelser. Listen kan offentliggjøres på nemndas hjemmeside.
- (4) Dersom en avgjørelse er brakt inn for de alminnelige domstoler, kan ikke en offentliggjørelse skje før en endelig avgjørelse fra domstolen foreligger.
- (5) Navnet på tilbydere som etter offentliggjørelse velger å etterleve avgjørelser, skal fjernes fra listen.

## **Kapittel 7 Avvisning**

### **§ 7-1** *Sekretariatets leder kan avvise en klage dersom:*

- (1) Leder, basert på nemndas tidligere praksis finner at
  - (a) Saken åpenbart faller utenfor nemndas kompetanse, eller
  - (b) klagen åpenbart ikke kan tas til følge, eller
  - (c) klagen åpenbart er grunnløs, eller
  - (d) klagen åpenbart hører under et annet klageorgan.
- (2) Saken er til behandling ved de alminnelige domstoler eller er endelig avgjort i dom, rettsforlik eller i bindende voldgift, jf. avtalens § 2-3 (2).

### **§ 7-2** *Brukerklagenemnda kan avvise en klage dersom:*

- (1) Saken faller utenfor nemndas kompetanse, eller
- (2) klagen hører inn under et annet klageorgan, eller
- (3) Saken reiser bevissspørsmål som vanskelig kan klarlegges under saksbehandlingen, eller saken som følge av sitt omfang, kompliserte saksforhold, eller karakter for øvrig ikke egner seg for behandling i nemnda.

### **§ 7-3 Klageadgang**

Har sekretariatets leder funnet at klagen åpenbart må avvises, kan klageren likevel kreve saken fremlagt for nemnda. En slik anmodning må være skriftlig og innlevert senest tre uker etter at avvisingen er meddelt klager. Dersom Brukerklagenemndas leder er enig i sekretariatsleders vurdering og heller ikke av andre grunner finner at nemnda bør behandle saken, kan Brukerklagenemndas leder beslutte med endelig virkning at saken skal avvises fra nemnda. Brukerklagenemndas leder skal rådføre seg med nemnda dersom det er tvil om avgjørelsen. Partene orienteres om avvising, jf. § 7-4, og gis innsyn i saken.

### **§ 7-4 Formkrav**

Avvisingen må skje skriftlig og være begrunnet. Avvising besluttet av sekretariatets leder skal i tillegg inneholde informasjon om adgangen til å påklage avgjørelsen inn for nemnda.

## **Kapittel 8    Finansiering**

### **§ 8-1    Finansiering ( *forslag* )**

Brukerklagenemnda, styret og sekretariatet skal finansieres av de avtalepliktige tilbyderne ved en kombinasjon av ett eller flere av følgende elementer:

- a. De avtalepliktige tilbyderne pålegges en årlig grunnavgift
- b. De avtalepliktige tilbyderne pålegges et klagegebyr for hver skriftlig henvendelse sekretariatet mottar vedrørende tilbyderen, så lenge klager har fulgt bestemmelsene i § 6-1 og saken er klaget inn til Brukerklagenemnda innen klagefristen, jf. § 6-2. Styret fastsetter gebyrets størrelse som kan variere avhengig av om klagen løses etter at Brukerklagenemnda har mottatt klagen, saksbehandlingen er påbegynt i sekretariatet, klager får medhold eller tilbyder får medhold. Gebyret skal betales selv om tvisten løses etter at Brukerklagenemnda har mottatt klagen.
- c. De avtalepliktige tilbyderne pålegges et gebyr avhengig av markedsandel og / eller omsetning i foregående år.
- d. Styret kan om nødvendig kreve tilleggsinnbetalinger i løpet av driftsåret.
- e. Tilbydere som blir avtalepliktige i løpet av kalenderåret, pålegges å betale en forholdsmessig andel av finansieringselementene nevnt i bokstav a, c og d, samt klagegebyr som nevnt i bokstav b.
- f. Tilbyder som ikke lenger er avtalepliktig kan pålegges å betale et særskilt gebyr for hver mottatt klage som stammer fra et tidspunkt hvor tilbyder var avtalepliktig.

### **§ 8-2    Post- og teletilsynet kan gi pålegg**

Post- og teletilsynet kan gi nærmere pålegg om finansieringen av nemnda, jf. Ekomforskriften § 10-1 fjerde ledd.

## **Kapittel 9    Øvrige bestemmelser**

### **§ 9-1    Utsatt iverksetting**

Så lenge saken er til behandling i nemnda, stilles det omtvistede forhold klagen gjelder, i bero.

### **§ 9-2    Årsberetning**

Nemnda avgir hvert år en årsberetning om sin virksomhet. Beretningen er offentlig. Årsberetningen skal inneholde statistikk over antall saker som er avvist av sekretariatet.

### **§9-3    Avtalens varighet**

(1) Avtalen gjelder så lenge tilbyderen er avtalepliktig, jf. § 1-2. Spørsmål om revisjon av avtalen forelegges styret, som med 2/3 flertall kan vedta endring av avtalen, jf. § 4-1. Revisjon av avtalen bør maksimalt skje én gang i året og eventuelle endringer må godkjennes av Samferdselsdepartementet.

(2) Dersom tilbyder endrer sine tjenester slik at tilbyder ikke lenger er avtalepliktig tilbyder, jf. avtalens § 1-2, er tilbyder likevel forpliktet til å delta i finansieringen av nemnda ut kalenderåret det året tjenesten sist ble tilbudt, jf. § 8-1.

### **§ 9-4    Opplysningsplikt om muligheten for nemndsbehandling**

Partene forplikter seg til å gjøre avtalen kjent for sine kunder.

Tilbyderne skal i sine abonnementsvilkår informere om muligheten for å få behandlet klager i Brukerklagenemnda. Videre plikter tilbyderne å informere brukerne skriftlig om muligheten for nemndsbehandling i forbindelse med en klage.

### **§ 9-5    Løpende dialog med Post- og teletilsynet**

Brukerklagenemnda orienterer løpende Post- og teletilsynet om konkrete saker av betydning for Post- og teletilsynets tilsyn med de avtalepliktige tilbydernes overholdelse av ekomreguleringen. Post- og teletilsynet orienterer Samferdselsdepartementet ved behov.

Oslo, den

Oslo, den