

BRUKERKLAGENEMNDA

Samferdselsdepartementet
Postboks 8010 Dep

0030 OSLO

SAMFERDSELSDEPARTEMENTET	
AVD./SEK: <i>RTS</i>	S.BEH.: <i>CC</i>
- 3 OKT. 2006	
S.NR.: <i>04:2258-35</i>	
ÅRKNV: <i>805.1</i>	AVSKREVET:

Vår dato:
02.10.2006

Vår ref:

Deres dato:

Deres ref:

Må alltid oppgis ved henvendelse til oss

INNSPILL TIL FORSLAG TIL ENDRING I EKOMLOVEN OG EKOMFORSKRIFTEN - BRUKERKLAGENEMNDA FOR ELEKTRONISK KOMMUNIKASJON

Styret i Brukerklagenemnda gir med dette sine kommentarer til departementets endringsforslag. (I det følgende brukes "nemnda" som en samlebetegnelse på de organene som finnes i ordningen, herunder både styret, sekretariatet og nemnda. Likeså presiseres at med "styret" menes et samlet styre for nemnda, bestående av Forbrukerrådets 2 representanter, IKT Norge, som "veksler" med Abelia om styrerepresentasjonen, Tele2, NetCom og Telenor, Ole Rønning, Whitebird New Media).

Styret finner det nødvendig å kommentere på merknadene og beveggrunnen for de foreslåtte endringene innledningsvis.

Interimstyret i Brukerklagenemnda fant det nødvendig å be departementet om nærmere avklaring av *hvem* som skulle være omfattet av ordningen samt også hvilke *klager/tvister* som skulle være gjenstand for behandling i nemnda da dette var punkter ble funnet å være uklare av partene som forhandlet frem avtalen.

Avklaringene var nødvendige forutsetninger i forhold til finansiering av nemnda.

Det er ikke korrekt at det tok lang tid å forhandle frem omforente løsninger når de nødvendige avklaringene fra departementet forelå - slik som departementet uttaler på s. 37 i pkt 6.4.: *"Erfaring fra prosjektet med opprettelsen av BKN har vist at det tar lang tid å utarbeide og implementere en standardavtale som alle tilbyderne kan godta."*

Styret gjenkjenner heller ikke virkeligheten i departementets kommentarer på s. 35 om at *"Dagens avtalemодell har imidlertid vist seg å være et uegnet instrument"*.

Ekomleverandørene, i samarbeid med Forbrukerrådet utarbeidet eksisterende avtale om Brukerklagenemnda for elektronisk kommunikasjon (BKN).

Prosessen med avtaleforhandlingene og samarbeidet med Forbrukerrådet var god og Avtalen representerer et balansert forhandlingsresultat mellom forbrukermyndighet og bransjeaktørene. Prosessen med å implementere Avtalen ble påbegynt i november 2005 ved

Brukerklagenemnda

Postadresse
Postboks 4592 Nydalen
0404 OSLO

Telefon
22 09 18 50
Telefaks
22 09 18 51

E-post
post@brukerklagenemnda

Org.nr: 989 363 009

BRUKERKLAGENEMNDA

utsendelse til de registrerte tilbydere i henhold til Post- og teletilsynets oversikt. Avtalen fungerer meget tilfredsstillende i sitt innhold.

Det påpekes at verken styrets leder, de enkelte styremedlemmer, nemndsmedlemmer eller sekretariatsleder er blitt kontaktet i anledning av de utfordringer som fremheves som problematisk av departementet. Det har vært hyppig kontakt og dialog både i møter og også i daglig drift mellom sekretariatet og Post- og teletilsynet i anledning administrasjon av Avtalen ved å avklare hvem som er pliktig deltaker i ordningen.

Styret ser selvsagt at selve administrasjonen av de praktiske sidene ved avtaleinngåelsen mellom Forbrukerrådet og avtalepliktig tilbyder er ressurskrevende og styret kan være enig med departementet i at en sterkere forankring i ekomloven og ekomforskriften er fornuftig ut fra et slikt hensyn.

Det presiseres imidlertid at ekom-myndighetene fremdeles forutsettes å følge opp tilsyn i tråd med gjeldende ekomregulering ved at pliktige tilbydere også avkreves vedtatt gebyr / tilskudd til ordningen samt forestår de faktiske avklaringene / saksbehandling med tanke på aktører som mener seg unntatt av ordningen.

Det fremstår som uklart hva som menes på s. 54, siste avsnitt i merknadene til § 11-5 når det uttales: *"Imidlertid kan det også være enkelte tilfeller der sluttbruker ikke har inngått en "avtale" om elektronisk kommunikasjonstjeneste, men der det likevel skal være mulig å klage til nemnda. Dette kan gjelde klager på enkelte leveringspliktige tjenester, som offentlige betalingstelefoner og nummeropplysningstjeneste."* Styret finner dette tilslørende og til å bidra til unødig usikkerhet og forvirring for så vel aktørene som er involvert samt også for forbrukerne/sluttbrukerne. Nemnda gjør betydelig jobb i dag med å klargjøre hvilke typer klager som kan undergis behandling i nemnda og hvilke som ikke. Det er åpenbart at det i dag, brukes unødige ressurser som også er på et uakseptabelt høyt nivå til å oppklare/avvise saker som er feilsendt både fra myndighetene og fra sluttbrukere. Det er behov for ytterligere klargjøringer og ikke uttalelser som bidrar, til dels sterkt, til ytterligere uklarhet.

1 Til endringsforslaget i ekomloven § 11-5

a) Elektroniske kommunikasjonstjenester

Styret finner det hensiktsmessig at begrepene "leveringspliktig tjeneste" og "tjenester der en eller flere tilbydere har sterk markedsstilling" erstattes med "elektroniske kommunikasjonstjenester".

Det understrekes imidlertid også her at styret er meget opptatt av at endringer i rammebetingelser, her endring som åpner for mulig utvidelse av tvistetema/gjenstand som skal undergis behandling i nemnda, undergis forsvarlig vurdering, særlig i forhold til nemndas – til en hver tid – finansielle situasjon.

b) Sluttbruker, tvister

Styret har ingen innvendinger mot at begrepene "sluttbruker" og "tvister" benyttes.

Brukerklagenemnda

Postadresse
Postboks 4597 Nydalen
0404 OSLO

Telefon
22 00 16 00
Telefax
22 09 18 81

E post:
post@brukerklagenemnda

Org nr: 989 363 003

c) Nærmere regulering i enkeltvedtak eller forskrift

Styret konstaterer at det er et behov og ønske om å ha hjemmel til å føre tilsyn og instruere nemnda og nemndas organ, herunder i forskrift å presisere og avgrense nemndas kompetanse. Styret har ingen innvendinger til selve hjemmelsformuleringen slik den fremkommer i forslaget. Styret nærmere kommentarer er direkte knyttet til endringsforslaget i forskriften.

2 Til endringsforslaget i ekomforskriften § 10-1

Styret har notert seg merknadene til loven § 11-5 i forhold til nærmere klargjøringer i forskrift samt hensyn til fleksibilitet i forhold til utvikling av nye tjenester og mulige behov for regulering.

Det legges til grunn at det ikke er ment at nemndas kompetanse på kort sikt, skal utvides til å behandle klager ut over det som er hjemlet i eksisterende avtale.

a) § 10-1, 1., 2. og 3. pkt.

Styret har ingen innvendinger til den uttømmende oppregningen i forhold til hvilke tvister som skal behandles. Videre tilsluttes frister som er angitt samt at tvist ikke kan bringes inn for de alminnelige domstolene så lenge den er under nemndsbehandling.

b) § 10-1, 4. ledd, 1. og 2. pkt.

Styret kan ikke akseptere at

"Brukerklagenemnda skal innen første september hvert år utarbeide et budsjett for en forsvarlig drift det påfølgende kalenderåret. Innstillingen må godkjennes av Post- og teletilsynet."

Styret ser ikke at forslaget representerer den nødvendige tillitt og troverdighet som styret definerer er nødvendig for å utføre et ansvarlig arbeid i nemnda. Styret finner dette overraskende.

Med implementering av den foreslåtte bestemmelse vil den enkeltes styreansvar berøres sterkt av beslutninger som tas av myndigheten på området, Post- og teletilsynet og da på slik måte at det vil kunne bringe det enkelte styremedlem i en ansvarsposisjon gjennom eller som følge av myndighetenes beslutninger. Med denne endringen oppfatter et samlet styre at nemndas organisasjons form og de enkelte styrerepresentantenes mandat og ansvarsforhold er høyst uavklart. Nemnda, som er en privatrettslig ordning, som tilbyderne, i samarbeid med forbrukermyndighetene ved Forbrukerrådet har etablert og som er 100 % tilbyderfinansiert, gis nå et så sterkt forvaltningsmessig tilsnitt at dette ikke anses forenelig med nemndas eksisterende organisasjonsform.

Departementets endringsforslag setter spørsmålet om nemnda og nemndas styrerepresentanters rettslige posisjon i større grad enn under det eksisterende regimet, på dagsorden og departementet oppfordres med dette til, snarest mulig, å avklare rettslig organisasjonsform på nemnda herunder ansvar for de enkelte medlemmer i forhold til de

BRUKERKLAGENEMNDA

foreslåtte endringene. Det er åpenbart viktig for styret å presisere at styret har ført en meget detaljert estimering over kostnadene i nemnda, som har vært og delvis fremdeles er i en etableringsfase. Budsjett er vedtatt for perioden og er ansett av regnskapsfører til å være forsvarlig og basert på konservative og nøkterne vurderinger.

Styret kan akseptere å oversende budsjett og regnskap samt øvrige rapporter til myndighetene til orientering og innspill, men kan ikke akseptere en godkjenningsordning fra myndigheten.

c) § 10-1, 4. ledd, 2. pkt.

En fastsettelse av at nemnda er tilbyderfinansiert er greit, men det er lite hensiktsmessig å innta en konkret beløpsangivelse. Denne bør uttas. Styret må ha frihet til å vurdere den finansielle situasjonen til en hver tid og må forutsette å ha tillitt hos myndigheten til at ivaretagelsen av finansiering så vel som balanse mellom partene når det gjelder fordeling av utgifter, skjer på forsvarlig måte.

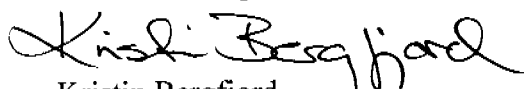
d) § 10-1,5. ledd, 3. pkt

Likewise må punktet om at myndigheten skal godkjenne mulige tilleggsinnbetalinger utgå. Det vises til de foregående punkts bemerkninger.

e) § 10 – 1, siste ledd

Styret kan akseptere at det i dialog med myndigheten avklares nærmere retningslinjer for finansiering og da i forbindelse med definerte tema, knyttet til enkeltsaker eller enkelt tilbyder. Hvordan organiseringen skal foregå samt hvordan nemnda skal forestå saksbehandling er uønsket. Når det gjelder organiseringen og sammensetning av nemnd og styret er dette ivare tatt ved at IKT Norge og Abelia ("veksler" om styreplass) ivaretar sine medlemmers interesser. Videre er forbrukerinteressene ivare tatt ved at Forbrukerrådet har 2 representanter. Nemndas styre vil rette henvendelse til myndigheten om det er saker som krever særskilt behandling og som ligger innenfor myndighetens mandat. Ut over dette vises igjen til ovennevnte punkter hva gjelder nødvendighet av at nemnda og dets styre har tillitt hos myndigheten.

Med hilsen
For Brukerklagenemndas styre



Kristin Bergfjord
styreleder