

IKT-Norge innspill ang. Bruerklagenemnda

Finansiering:

- Vi ønsker svar på hvor mange bedrifter som omfattes av BKN. Det er blitt antydnet at dette er cirka 200 med henvisning til PTs lister. Listen bes utlevert.
- Hvilke konsekvenser får det for de som ikke kan/vil betale sin avgift til BKN?
- Det bør innføres et prinsipp om delvis brukerfinansiering for å unngå useriøse klager. I hvilken grad gis det åpning for å avkreve en egenandel av klageren for å fremme klagen?

Forslag fra IKT-Norge

- Hver tilbyder betaler årlig forskuddsvis hele beløpet som er beregnet per tilbyder. En prosentvis andel av dette beløpet er en fast avgift, mens det resterende avregnes ift klager fra selskapet. Dvs har man 0 klager betales hele det variable beløpet tilbake ved årsslutt/eventuelt trekkes ifra neste års innbetaling. Den faste avgiften bør utgjøre mindre enn 50% av det totale avgiftsbeløpet. For de bedrifter som har flere klager kan det være aktuelt å innhente tilleggsbetaling utover det som er betalt forskuddsvis dersom antall klager tilsier dette. Hensikten er å skape et forutsigbart system som sørger for at både tilbyderne og nemnda har en så forutsigbar og risikofri modell som mulig.
- Vi mener at den gunstigste måten å innkreve midlene på er via PT, som har lignende oppgaver i dag og som også er tilsynsmyndighet med tilhørende sanksjonsmuligheter ift de som velger å ikke etterkomme deltagelse i eller finansiering av nemnden.
- Vi mener at for å få en mest mulig relevant klagestrøm er en egenandel et middel for å stanse useriøse klager. Egenandelen betales tilbake dersom klagen imøtekommes. Egenandelen kan settes til mellom 50 og 100 NOK.

Styresammensetning

Det er 5 styreplasser tilgjengelig for leverandørene.

IKT-Norges forslag:

- De tre leverandørene med størst kundemasse, pr.dd: Telenor, Netcom, og Telenor, innehar faste plasser dersom de selv ønsker det. Bakgrunnen for dette er tilgang på ressurser og kompetanse til å delta og at de sannsynligvis vil stå for størsteparten av klageinngangen. De to resterende styreplassene pekes ut av IKT-Norge. IKT-Norge har cirka 60 medlemmer som omfattes av ordningen, men vil også vurdere aktører utenfor egne medlemmer.

Kompetanseområde

IKT-Norge ønsker at SD/FR er helt konkrete på kompetanseområdene til nemnda. Kompetansen til nemnda oppfattes som for vagt beskrevet og det bør gjøres klare avgrensninger mot andre klageordninger.

IKT-Norges forslag:

Myndighetene gjør en negativ avgrensing ift hvilke områder nemnden **ikke** skal behandle (for eksempel mobilt innhold).

Avtaleforslaget – noen kommentarer

§ 1-3 Bruker

Definisjonen av bruker synes noe spesiell, jf tredje ledd – ”mer enn 10 ansatte”. IKT-Norge er usikker på hvorfor man har valgt dette uklare skillet som kan være vanskelig å praktisere grunnet ansatte som begynner og slutter i virksomheten. IKT-Norge mener at det bør være en ren avgrensing slik at kun forbrukere har klagerett.

§ 6-8 Møtene i nemnda

Det bør ikke være en automatisk avgjørelse til fordel for klager dersom tilbyder ikke svarer slik det er foreslått. Bestemmelsen bør følge vanlige norske rettsprinsipper ved tvistemål og det bør derfor være slik at det kan (ikke skal) avgjøres på grunnlag av klagerens påstand. I femte ledd bør man derfor gjøre følgende endring; ”**kan** saken avgjøres på grunnlag av klagerens fremstilling”. Videre er IKT-Norge ikke enig i at PT skal ha en representant i nemnda. PT bør utøver sitt tilsyn på annen måte, se kommentar til § 9-5 under.

§ 6-9 Brukerklagenemndas avgjørelser

Prinsippet om at nemndas avgjørelser skal være bindende hvis tilbyder ikke responderer innen en viss frist er meget uheldig og strider mot alminnelige rettsprinsipper. Det er ikke anledning i norsk rett til å avtale seg vekk fra muligheten for å bringe en sak inn for domstolene til avgjørelse. Bestemmelsen bør endres slik at avgjørelsene forblir rådgivende for begge parter. Det er god grunn til å tro at nemndas avgjørelser vil bli fulgt av partene i like stor grad som tilsvarende organers avgjørelse følges av partene. Dersom ordningen opprettholdes bør den i det minste være gjensidig, dvs slik at begge parter får en frist til å svare før avgjørelsen blir bindende.

§ 9-4 Opplysningsplikt

Opplysningsplikten er for vid. Det bør være slik at ordningen som sådan (eksistensen og hovedinnholdet) og hvor avtalen i full tekst kan finnes, bør gjøres kjent, men ikke hele avtalen.

§ 9-5 Løpende dialog med PT

Bestemmelsen og rekkevidden av denne er uklar, PT antas å ville få innblikk i saker som faller utenfor PT's myndighetsområde. PT har uansett innsynsrett PTs myndighetsutøvelse