

Forbrukerrådet
Serviceboks 505
4605 Kristiansand S

Att.: Prosjektleder Per Johnsen

Oslo, 8.juli 2005

BRUKERKLAGENEMDA (BKN) – KOMMENTARER TIL UTKAST TIL AVTALE

Vi viser til tidligere korrespondanse, senest ved e-post av 6.juli 2005. Tele2 bekrefter at vi vil delta i det berammede møte den 11.august kl. 12.

Tele2 imøteser innføringen av BKN, slik at Teleklagenemda kan avsluttes. Det er uheldig at dagens nemd kun omfatter de 3 største aktørene i telekommarkedet. Innføringen av BKN slik at klager på alle tilbydere innen ekombransjen kan behandles vil være positivt for brukere av telekom tjenester.

Tele2 viser videre til Forbrukerrådets brev til Samferdselsdepartementet (SD) av 22.juni 05, som inneholder helt nødvendige spørsmål om avklaringer. Vi vil spesielt fremheve følgende i brevet fra Forbrukerrådet til SD:

” en presisering av virkeområdet til BKN i tillegg var viktig for forbrukerne, som må få beskjed om hvilke klager som kan sendes til BKN og hvilke som ikke kan sendes til BKN.”

Når Forbrukerrådet ikke har fått et svar fra SD så er det fortsatt uklart hvilke klager som BKN skal behandle. Tele2 vil følgelig komme med ytterligere kommentarer når det har kommet nødvendige klargjøringer i forhold til BKNs virkeområde.

Nedenstående blir derfor et foreløpig innspill til det avtaleutkast som nå foreligger og vi vil komme med ytterligere innspill i august 2005:

§1-3 Bruker

Etter Tele2s oppfatning bør Brukerklagenemda forbli en ren ”forbrukernemd”, slik Teleklagenemda er i dag. Tele2 foreslår derfor at punkt 3 i §1-3 slettes og erstattes med følgende formulering hentet fra avtalen om Teleklagenemda §3:

” Hvis særlige hensyn gjør seg gjeldende og nemda har kapasitet til å behandle saken kan nemda også behandle klager fra andre enn forbrukere”.

§2-1 BRUKERKLAGENEMDAS MATERIELLE KOMPETANSE

Forbrukerrådet har allerede opplyst at klage på innholdstjenester ikke skal behandles av BKN. Likevel er følgende tekst inntatt i §2-1:

” Bruker skal kunne klage på ethvert spørsmål av vedrørende tilbyders tilbud av slike tjenester.”

Etter Tele2s oppfatning innebærer begrepet ”ethvert spørsmål” en utvidelse i forhold til de begrensninger som skal ligge i forhold til hvilke klager BKN kan behandle, bl.a. at klager på innholdstjenester ikke skal behandles. Tele2 foreslår derfor at den siterte setning strykes, og at det foretas klare negative begrensninger i forhold til hvilke klager som ikke skal behandles. Dette innebærer bl.a. at det bør spesifikt fremkomme at kundene ikke kan klage på innholdstjenester.

§2-2 Særlig klageadgang

Her bør det spesifiseres tydeligere hva som menes. Det bør bl.a. spesifiseres at klager som kan sendes til Forbrukerombudet (FO) og Post- og teletilsynet (PT) ikke skal behandles av BKN. I dagens Teleklagenemd ser man ofte at kunder sender en og samme klage til alle tre instanser, altså Teleklagenemda, FO og PT. For å unngå dobbelt og trippel behandling av klager bør grensene mellom de tre nevnte instanser defineres i §2-2.

§2-3 Voldgift

Dersom §1-3, 3.ledd opprettholdes, så er det et spørsmål om BKN kan sette til side en voldgifts bestemmelse som er avtalt mellom to profesjonelle parter.

§3-3 Sakkyndige

Det er viktig at det presiseres at sakkyndige ikke skal innebære en løpende kostnad fordi de er oppnevnt av BKN. Kostnader må knyttes oppnevning i den enkelte sak.

§4-1 Styrets sammensetning

Det er viktig at de største tilbyderne gis mulighet for plass i styret dersom det er ønskelig. Tele2 kan derfor støtte Telenors forslag, men vi har gjort noen mindre endringer i Telenors forslag slik:

” De tre avtalepliktige tilbyderne med størst antall brukere, jfr. §1-3, - skal såfremt de selv ønsker det -, ha plass i styret. De resterende 2 plasser besettes av representanter for øvrige avtalepliktige tilbydere etter nærmere avtale mellom disse. Hvis slik avtale ikke oppnås innen rimelig tid, kan enhver tilbyder kreve at Post- og teletilsynet utpeker

styremedlemmer blant de aktuelle kandidater. Post- og teletilsynet skal herunder ta tilbørlig hensyn til oppnåelse av en balansert representasjon fra tilbydersiden.”

§5-1 Sekretariatet

Det bør presiseres at sekretariatet lager et sakssammendrag, og at det er brukerklagenemda som fatter avgjørelsen, jfr. §3-1. Henvisningen til ”saksinnstilling” fra sekretariatet bør fjernes.

§6-1 Innsendelse av klage

Tele2 støtter forslaget om at kunden må skriftlig klage til tilbyder før klage kan sendes til BKN. Dette gir større klarhet i forhold til om kunden har klaget og om tilbyder har gitt endelig avslag eller ikke.

Det må fremkomme tydeligere at bruker ikke kan sende inn klage til BKN før bruker har mottatt endelig svar på sin klage fra tilbyder, og at det ikke gjelder noen frist for tilbyder før endelig svar skal være avgitt.

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

Forslaget innebærer at tilbyder må uttale seg innen 3 uker. Denne tidsfristen er for kort. Det kan være spesielle forhold som gjør at tilbyder må gis lengre tid. En ordning slik det fungerer i dagens Teleklagenemda synes fornuftig, der det henvises til at tilbyder skal gis en ”rimelig tidsfrist” til å komme med uttalelse. For Tele2 kan det i tillegg være nødvendig å innhente informasjon fra bl.a. Telenor før vi uttaler oss, da Tele2 kjøper grossistjenester av Telenor som er nødvendige for levering av produkter i sluttbrukermarkedet, for eksempel MVNO avtale for mobil, videresalg av abonnement avtale for å levere fasttelefoni abonnement. Dette gjør at 3 uker kan være en for kort frist.

§8-1 Finansiering

Det må være klarlagt i §8-1 hvordan finansieringen skal skje. Dette kan ikke overlates til det til enhver tid sittende styre å fastsette finansieringen av BKN.

Tele2 foreslår at alle avtalepliktige tilbydere pålegges et grunngebyr. De resterende kostnadene til BKN fordeles ved at utgiftene fordeles på tilbydere utfra antall klager til BKN de siste 4 måneder. Det bør gis et incitament til å få antall klager ned, og det bør baseres på kortere intervall enn foregående år, slik at man fanger opp endringer i markedet. Typisk vil en tilbyder som har problemer få et økt antall klager (jfr. FixTelecom), og dersom utgiftene fordeles basert på antall klager i foregående år, så kan en tilbyder med problemer ha gått konkurs lenge før regningen for foregående år kommer.

Vi imøteser møtet i august. Dersom det er kommentarer til ovennevnte, vennligst ta kontakt med undertegnede.

Med vennlig hilsen
TELE2 NORGE AS

Frode Lillebakken
Regulatory & Contracts