

Forbrukerrådet  
v/ prosjektleder Per Johnsen  
Serviceboks 505

4605 KRISTIANSAND S

Vår dato  
05.07.05

Vår referanse

Deres dato  
Brev av 13.05, e-  
post av 24.,27. juni  
og 4. juli 2005

Deres referanse  
Per Johnsen

Vår saksbehandler  
Kristin Bergfjord

## **BRUKERKLAGENEMNDA – KOMMENTARER TIL UTKAST TIL AVTALE**

### **Bakgrunn**

Det vises til oversendelse av utkast til avtale for etablering og drift av ny klagenemnd, Brukerklagenemnda (BKN) av 13.05.05 samt til e-post av 24., 27. juni samt 04. juli 2005 fra prosjektleder Per Johnsen. Telenors kommentarer er i hovedsak basert på utkastet av 13.05.05 og det bes om forståelse for at sist oversendte forslag til to punkter (ny § 4-2 Tilbydernes utnevning av styremedlemmer og § 8-1 Finansiering) vil bli kommentert nærmere etter ferieavvikling. Telenors synspunkter i anledning disse spørsmålene fremkommer imidlertid i det følgende og nærmere utforming av bestemmelsen antas kan utestå til senere tidspunkt.

Det vises også til møte hos Forbrukerrådet mellom prosjektleder og spesielt inviterte aktører fra næringssiden 10.06.05.

### **Overgang fra eksisterende teleklagenemnd til ny brukerklagenemnd**

Det vises videre til vedlagte kopi av e-posthenvendelse av 16.06.05 fra Tele2 på vegne av Telenor, Tele2 og NetCom, til Forbrukerrådets Terje Sørensen, styreleder for Teleklagenemnda, i anledning overgangen fra Teleklagenemnda til BKN (ref. også brev av 13.05.05 fra Forbrukerrådet ved Per Johnsen, se Prosjektbeskrivelse, s. 2 nest siste avsnitt).

Telenor har ikke mottatt avklaring på spørsmål og utfordringer som følger av at Teleklagenemnda er tenkt å gå over i BKN hva gjelder forholdet til de ansatte i Teleklagenemnda som arbeidstakere og som eventuelt aktuelle kandidater til stilling i BKN. Det må antas at ansatte i dagens ordning har behov for snarlig og klar informasjon om hvordan de formelle sidene ved dagens ansettelsesforhold er tenkt ivaretatt samt også hvorvidt det også tenkes videreført den eksisterende bemanningen over i ny BKN.

Det legges til grunn at Forbrukerrådet, som tidligere har fulgt opp de formelle sidene ved ansettelsesforholdet i den eksisterende nemnda, snarest påser at de nødvendige formelle steg tas i forhold til ansettelsesforhold og arbeidsavtaler til de respektive ansatte i dagens Teleklagenemnd.

Videre så innebærer en slik overgang at eksisterende avtale må endres slik at oppsigelsesfrist av ordningen ikke er 1 år, men kortere. Det må altså påses at Teleklagenemndas oppløsning samsvarer med tidspunktet for oppstart av Brukerklagenemnda.

### **Kommentarer til det foreliggende avtaleutkast**

Som kjent har Telenor, NetCom, Tele2 og UPC hatt samtaler om utkastet og det var tenkt at partene, så langt mulig, skulle gi et omforent innspill til utkastet.

Grunnet kort frist, som også er satt til å utløpe i ferietiden, ser Telenor det som hensiktsmessig å gi innspill direkte til prosjektleder. Hovedtema er gjennomdrøftet med nevnte aktører, men det antas at det vil være punkter som partene vil, eventuelt i fellesskap på et senere tidspunkt, komme tilbake til.

Grunnet den korte fristen gjøres oppmerksom på at innspill til det foreliggende avtaleutkast ikke må anses uttømmende, heller ikke på punkter som er kommentert på.

Telenor har gjennomgått utkastet og bemerker videre at da de enkelte punkter i avtaleutkastet ikke er begrunnet eller kommentert hefter det usikkerhet til enkelte punkt om hva som er beveggrunn og begrunnelse for punktet.

Telenor har følgende kommentarer:

### **Kapittel 1 Innledende bestemmelser**

#### **§ 1-2 Avtalepliktig tilbyder**

I dag er innholdstjenester over fasttelefon i nummerserien 82x underlagt egen klageordning, Teletorgrådet, mens innholdstjenester levert over mobil er regulert av retningslinjer og standardavtaler utarbeidet i bransjesamarbeid med Forbrukerombudet. Innholdstjenester på vanlige geografiske fastnettsnummer er ikke underlagt noen klageordning.

Forskriften, og også utkastet til avtale, forstås slik at klage på kjøp av innhold ikke omfattes. Dette følger av ordlyden i ekomforskriftens § 10-1 som definerer deltakerne i nemnda ut fra nærmere spesifiserte tjenestetilbud. Selve innholdet som vare er ikke regulert her, men det følger at taksering/fakturering som forestås av tilbyderne for selve transporten av innholdet, er omfattet.

For det tilfellet at innholdstjenester ikke er omfattet av ordningen bør det positivt reguleres i avtalen.

#### **§ 1-3 Bruker**

Telenor har tidligere uttalt til departementet, i styremøte i Teleklagenemnda, at det er ønskelig at nemnda er en ren forbrukernemnd. Dette er fremdeles Telenors prinsipale standpunkt. Telenor har ingen indikasjoner på at det er et behov for klageordning for bedriftskunder og finner at den eksisterende ordning er velfungerende, ref. Avtale om reklamasjonsnemnd for teleklager § 2 Hva nemnda skal behandle:

*"Hvis særlige hensyn gjør seg gjeldende og nemnda har kapasitet til å behandle saken, kan nemnda også behandle klager fra andre enn forbrukere."*

## **Kapittel 2 Kompetanse**

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

#### **(2) Unntak for klager på utenlandsopplysningen**

Telenor er noe usikker på begrunnelsen for unntaket. Det antas at unntaket er begrunnet i at det er vanskelig å produsere godt underlag da slike klager vil fordre at utenlandske nummeropplysningsleverandører må avkrefes samme.

For å ivareta harmoni og en konsekvent metodikk i avtalen samt etterstrebe størst mulig grad av forutberegnelighet bes om at det også presiseres andre positive unntak, se eksempelvis kommentar til § 1-2.

### **§ 2-2 Særlig klageadgang**

Da det fremstår som noe uklart hva som ligger i dette er det noe vanskelig å kommentere dette punktet. Telenor ber om en presisering på hva som ligger i dette.

### **§ 2-3 Voldgift**

Telenor er av den oppfatning at en bestemmelse som setter tilside en voldgiftsbestemmelse mellom profesjonelle aktører, her en bedriftskunde og Telenor, ikke kan aksepteres. Telenor har for øvrig i sine alminnelige abonnementsvilkår regulert alminnelig tvisteløsning ved Tingretten i Asker og Bærum.

## **Kapittel 3 Nemndas organisering**

### **§ 3-1 Bruerklagenemndas sammensetning**

Telenor finner det korrekt at det angis i avtalen hvor mange representanter nemnda skal ha. Eksisterende nemnd har 3 representanter, en fra næringsviden, en fagdommer og en representant fra forbrukersiden. Da både sakstype og omfanget av den nye nemndas arbeid ennå er uklar anses det, på det nåværende tidspunkt, noe vanskelig å gi konkret forslag til dette.

Til valg av nestleder bør det utpekes - for balansens skyld - , nestleder av den som ikke innehar styreledervervet. Om varsling ved lederskifte må det klarlegges hva som er tenkt her. Det fremkommer ikke hvem som skal gi varsel og hvorfor. Leder av nemnda skal velges av styret og om nemndsleder ønsker å trekke seg, så må styret velge ny leder.

Telenor ønsker at dette punktet klart reguleres i nemndsavtalen samt at det gis en begrunnelse på hva man har tenkt med hensyn til varsling.

#### **§ 3-1 (2)**

Hvilken sakkyndig kompetanse som er nødvendig for representanten å inneha vil avhenge av hvilke saker nemnda skal behandle og likeså er det klart at hvorvidt representanten i enhver sak vil regnes som sakkyndig vil heller ikke være mulig å si noe om nå. Det foreslås at passusen uttas da det også må antas at næringsvidens styremedlemmer vil - i fellesskap - komme frem til en egnet representant.

### § 3-3 Sakkyndige

Telenor ber om en presisering av at dette gjelder i konkret aktuell klagesak og at ikke det er en "ekspertpool" som til enhver tid skal være til rådighet. Dette anses å være unødig kostnadsdrivende og uønsket.

## Kapittel 4 Styret

(Angående nytt forslag oversendt per mail 04.07 angående § 4-2, tas det forbehold om å komme tilbake til på et senere tidspunkt, men det synes som om prosjektleder her har søkt implementert en ordning hvoretter Telenors primære ønske er ivaretatt i avtalen.)

### § 4-1 Styrets sammensetning

Telenor ønsker fast styreplass i nemnda. Videre foreslås nytt avsnitt i utkastet;

*"De tre avtalepliktige tilbyderne med størst antall brukere, jf. § 1-3, skal - såfremt de selv ønsker det - ha plass i styret. De resterende 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."*

§ 4-1 (1) foreslås videre endret som følger;

"Vedtak fattes med vanlig flertall. Ved vedtak som gjelder valg av leder i styret, leder i Brukerklagenemnda og endring i avtalen har medlemmene som er oppnevnt av Forbrukerrådet 2 stemmer hver. Ved vedtak som gjelder endring i avtalen må vedtaket fattes med 2/3 flertall".

Videre foreslås endring i (3) hvoretter 2. setning uttas da det anses lite hensiktsmessig at det skal være vetorett for det enkelte styremedlem hva gjelder valg av styreformann.

### § 5-1 Sekretariatet

(1) Nytt her er at sekretariatet skal utarbeide "saksinnstilling" til nemnda. Det bes om nærmere utdyping hva som tenkes på her. I dag lages et sammendrag av faktum, men så vidt vites tar ikke sekretariatet stilling til det materielle rettstema i saken. For øvrig synes dette å være dobbelt behandlet i § 6-5, siste setning.

(2) " Sekretariatet skal så langt som mulig innta en nøytral og uhildet stilling." Telenor ber om utdyping på hvorfor det er tatt inn passus "så langt som mulig". Telenor legger til grunn at sekretariatet i enhver sak skal innta en nøytral og uhildet stilling. Noe annet er ikke akseptabelt. Det er nemnda som skal ha mandat til saksbehandling.

### § 5-2 Budsjett

Telenor anmoder om at spørsmålet om finansiering uttømmende reguleres i avtalen og at det ikke overlates til styret å avgjøre hvilke elementer som skal ligge til grunn for finansiering av nemnda.

## **Kapittel 6 Saksbehandling**

### **§ 6-1 Innsendelse av klage**

(2) At det kreves skriftlig klage til tilbyder før klage kan sendes inn til nemnda antas å være begrunnet i behov for et klart skjæringspunkt for når fristen begynner å løpe så vel som hensynet til dokumentasjon av tvistetema og behandlingen av dette.

Telenor legger til grunn at det at kunden må klage skriftlig, ikke innebærer at kunden ikke kan klage muntlig og få sin klage muntlig behandlet og endelig avgjort. Når en klager har fått endelig avslag fra leverandør kan det fremstå som noe underlig for klager at klager deretter må formulere en skriftlig klage som så skal sendes til leverandør etter at saken er avsluttet. I dagens ordning kan det klages muntlig og klager fyller kun ut skjema. Behov for klart skjæringstidspunkt må imidlertid antas å være nødvendig både rent saksmessig, men også av ressurshensyn.

Telenor anser at dette spørsmålet også vil være et spørsmål som langt på vei vil bli avklart etter at nemnda er operativ og man ser omfanget og typer av klager samt hvem som er avtaleparter i nemnda.

### **§ 6-2 Klagefrist**

Frist på 4 uker forutsetter skriftlig orientering om klageadgangen. Telenor vil legge informasjon om klageadgang inn i "scriptet" som kundebehandler må igjennom og vil fortsette praksis med å informere klager muntlig om klageadgang. Telenor ser selvsagt at selskapet har byrden med å dokumentere at informasjon om klageadgangen faktisk er gitt til kunden.

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

Telenor anser at tre uker er for kort frist. Spesielle forhold kan tilsi lengre saksbehandlingstid. Det understrekes at kunden i så fall blir gjort oppmerksom på dette.

Den eksisterende avtalen om Teleklagenemnda har i § 5, 6. avsnitt bestemmelse som kan være et alternativ her:

*"Før saken kan behandles av nemnda skal partene ha hatt mulighet for å uttale seg i saken. Sekretariatet kan sette en rimelig tidsfrist for slik uttalelse. Hvis en part unnlater å komme med slik uttalelse kan nemnda avgi uttalelse på grunnlag av de opplysninger som er fremkommet tidligere i saken med mindre disse strider mot vitterlige kjensgjerninger. "*

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

En offentliggjøring ut over det som følger av praksis i den eksisterende Teleklagenemnda bør muligens inkludere selskapets begrunnelse for ikke å følge nemndas avgjørelse. Det presiseres at det kun bør være nemndas avgjørelse og ikke saksunderlaget, herunder eventuell korrespondanse mellom partene som offentliggjøres. Telenor anser at det er viktig å beskytte også saksbehandlers identitet og ønsker ikke offentliggjøring av samme.

Det antas at dette er et tema som vil bli diskutert videre for å finne en omforent løsning som både ivaretar hensynet til notoritet så vel som berettiget beskyttelse.

## **Kapittel 8 Finansiering**

(Nytt forslag ble oversendt per e-post 04.07.05. Forslaget synes å hensynta tilbakemeldinger som er gitt til prosjektleder og videre synes det som om eksisterende ordning i Teleklagenemnda delvis er tenkt videreført. Det tas forbehold om å komme tilbake til det nye forslaget. Telenors kommentarer er basert på det opprinnelige utkastet. Telenor er imidlertid tilfreds med at opprinnelig punkt c synes uttatt i sin helhet.)

### § 8-1 Finansiering

Telenor anmoder om at punkt c uttas i sin helhet. En slik finansieringsordning understøtter verken rimelig eller rettferdig fordeling og likeså gir heller ikke forslaget insentiv for aktørene til å etterstrebe forbedring av sin klagebehandling.

Slik Telenor ser det er finansieringsordningen i den eksisterende nemnda en balansert og rettferdig ordning, som også innehar et nødvendig insentiv til avtalepartene om å forbedre sin klagebehandling. Likeså er det særdeles viktig at finansieringen baserer seg på relativt korte tidsintervaller, eksempelvis tertialvis slik at det klart fremkommer forbedringspotensial og at aktør som forbedrer sin klagebehandling opplever at innbetaling for neste periode er lavere.

Telenor ser det videre som særdeles viktig at det ikke er opp til det til enhver tid sittende styre å beslutte finansieringsordning eller hvilke elementer i en eventuell avtale som skal danne grunnlag for neste periodes økonomiske grunnlag. Det må altså ikke være slik at det er opp til styret å foreta et valg ut fra de elementer som avtalen måtte angi. Se kommentarer under § 5-2 Budsjett.

Hvorvidt det i tillegg skal kreves et klagegebyr for hver skriftlige henvendelse jf pkt b må diskuteres nærmere. Dette kan tenkes å være et supplement i første driftsår til en grunnavgift, men Telenor vil fastholde at en rettferdig fordeling av ordningens kostnader hensett til antall saker som hver aktør genererer, gir et viktig insitament til forbedring som er i tråd med det antatte formålet med ordningen.

## Kapittel 9 Øvrige bestemmelser

### § 9-4 Opplysningsplikt

Telenor vil informere om eksistensen av Brukerklagenemnda i våre standardiserte forretningsvilkår samt også i andre kanaler der det finnes hensiktsmessig, typisk på våre hjemmesider. Telenor legger til grunn at også forbrukermyndighetene, telemyndighetene samt Brukerklagenemnda selv vil informere markedet og aktørene om ordningen.

Med vennlig hilsen

For Telenor Telecom Solutions AS

Telenor Nordic – Consumer Norway

Kristin Bergfjord

Juridisk rådgiver