

Innspill fra Standard Norge til Digitaltelsesloven

Det er et mål for Standard Norge å sikre at sluttbrukernes og allmennhetens behov vektlegges ved utforming av standarder, slik at de har aksept og legitimitet i samfunnet. Forbrukerne er en viktig interessent i standardiseringsarbeidet og deres deltagelse bidrar til at standardene får økt merverdi, bedre kvalitet og at sikkerheten for sivilsamfunnet styrkes.

I 2005 opprettet Standard Norge et Fagråd for forbrukersaker og et forbrukersekretariat med sikte på å øke forbrukerdeltagelsen i standardisering. Målsetningen er et stadig bedre forbrukervern.

I tråd med EUROPAPARLAMENTS- OG RÅDSFORORDNING (EU) nr. 1025/2012 skal de Europeiske standardiseringsorganisasjonene legge til rette for balansert representasjon og effektiv deltagelse av alle relevante parter, herunder deltagelse av forbrukerorganisasjoner. De europeiske standardiseringsorganisasjonene rapporterer årlig om de berørte parter representasjonen og gjennomføringen av Forordningen.

Den globale markedsplassen utvikler seg i voldsom fart, og krav om klare avtalevilkår og rettferdige betingelser er en svært aktuell problemstilling innenfor standardiseringens område. Både europeisk og internasjonal standardisering har observert en utvikling over tid hvor kontraktbetingelser ofte dikteres av store, nettbaserte selskaper lokalisert på tvers av landegrensene.

Vi ser at det ofte kan foreligge en reell ubalanse i styrkeforholdet mellom partene og at avtalene kjennetegnes ved at de ikke er forhandlet fram mellom to likeverdige parter.

Betingelsene har gjerne slagside, og den enkelte kan komme i skade for å inngå kontrakter uten å forstå rekkevidden av hva som er akseptert. Det kan oppstå usikkerhet knyttet til transaksjonskostnader, andre tilleggskostnader, avbestillingsbeskyttelse og usikkerhet knyttet til mulig deling av personvernopplysninger.

Dette motvirker standardiseringens formål som blant annet er en rimelig handelspraksis. Retningslinjene for levering av digitale ytelser bør i større grad standardiseres, kanskje særlig innad i EU og EØS. Standardiseringen betrakter det også som sitt samfunnsansvar å bidra for å nå FNs bærekraftsmål og FNs retningslinjer for forbrukerbeskyttelse. Standardiseringens policy, både europeisk og internasjonalt, er å bidra til kontraktbetingelser som er balanserte, klare konsise og lett å forstå.

På denne bakgrunn er det derfor igangsatt en rekke standardiseringsprosjekt hvor målsetningen er å komme fem til omforente retningslinjer og bedre forbrukervern – som slik sett er et supplement, og også sammenfaller med direktivets formål.

Standard Norge kan nevne det aktuelle forslaget til ny standard fra International Organization for Standardization (ISO):

- *Guidelines for organizations to increase consumer understanding of online terms and conditions*

Forslaget tar særlig sikte på å klargjøre kontraktsrettslig termene regulering og betingelser for personvern. Informasjonen skal gjøres lettfattelig, slik at uheldige konsekvenser reduseres. Standarden tar sikte på å bidra til klare, balanserte, tilgjengelige og transparente betingelser som er enkle å forstå, slik at forbrukerne kan ta informerte valg - før kjøp og avtaleinngåelse.

En standard som foreslått vil blant annet bygge opp under **FNs bærekraftsmål nummer 12: Bærekraftig forbruk og produksjon**.

Innenfor europeisk og internasjonal standardisering foregår det for øvrig arbeid innenfor dette området i en rekke internasjonale standardiseringskomiteer og arbeidsgrupper.

Et utvalg av relevant, pågående arbeid:

- ISO TC 324, *Sharing economy*
- ISO TC 176/SC3, *Quality management and quality assurance, supporting technologies.*
- ISO PC 311, *Vulnerable consumers*
- ISO TC 37/WG 11, *Language and terminology, Plain language*

Et utvalg av standarder som bidrar til informerte valg - enten publiserte eller som publiseres i nær fremtid:

- ISO/CD 10008, *Quality management - Customer satisfaction – Guidelines for business-to-consumer electronic commerce transactions (under revision)*
- ISO/WD 24495-1, *Plain language – Part 1: Governing principles and guidelines*
- ISO 26000, *Guidance on social responsibility*
- ISO/CD 22548, *Inclusive service – Identifying and responding to consumers in vulnerable situations (under utvikling)*

Konklusjon

Standard Norge er positiv til forslag til ny lov om digitale ytelser til forbrukere. Eksemplene over viser at intensjonen i ny lov på mange områder er sammenfallende med pågående standardiseringsarbeid og strategi. Særlig med hensyn til økt fokus på forbrukerbeskyttelse og ivaretagelse av sivilsamfunnets interesser ved handel over landegrensene på det digitale området.

Eksemplene viser også at standardiserte løsninger kan bidra til å redusere urimelig handelspraksis, gi bedre forbrukervern og forbrukerrettigheter - og lempe på urimelige vilkår i forbrukeravtaler.