

Barne- og likestillingsdepartementet

Saksbehandler: Ingvild Lysne og Ragnar Wiik

Vår dato: 05.08.16

Vår referanse:

Høring – forslag til ny EU-forordning om forbrukervernsamarbeid

Vi viser til brev fra Barne- og likestillingsdepartementet av 6. juni 2016. Forbruker Europa har følgende kommentarer:

1. Generelle merknader

EU-kommisjonen begrunner forslaget til ny forordning blant annet med manglende etterlevelse av forbrukervernreglene i EU. Forbruker Europa deler erfaringen med at etterlevelse av regelverket er svært varierende, og at norske forbrukere kan oppleve at deres forbrukerrettigheter ikke får gjennomslag i praksis, blant annet ved at forbrukerne lider økonomiske tap. Vi er positive til et forslag som kan styrke graden av etterlevelse.

Forbruker Europa vil utøve rollen som kontaktpunkt for ODR-systemet med vidtgående informasjonsplikter overfor forbrukerne. Videre diskuteres det p.t. med Nærings- og fiskeridepartementet en mulig rolle for Forbruker Europa som kontaktpunkt for forbrukerne under den foreslåtte forordningen om geo-blokkering og diskriminering på bakgrunn av bosted, etableringssted eller nasjonalitet. Forbruker Europa innehar allerede rollen som informasjonspunkt for tjenstedirektivet etter beslutning fra Nærings- og fiskeridepartementet. Samlet sett innhenter Forbruker Europa store mengder informasjon og vi innehar omfattende kompetanse innenfor ulike forbrukervernregler. Dermed er det naturlig og effektivt at vår organisasjon påtar seg ytterligere varslingsplikter, slik som i det herværende forslag til forordning artikkel 35.

2. Økt sanksjonskompetanse for håndhevingsmyndighetene jf. artikkel 8

Barne- og likestillingsdepartementet stiller spørsmålstegn blant annet ved hvorvidt endringsforslaget gir myndighetene for omfattende kompetanse sammenlignet med norsk tradisjon. Forbruker Europa ser det som sentralt at myndighetenes sanksjonsmuligheter tilpasses dagens utfordringer knyttet til teknologiske utvikling og økt handel over landegrensene via internett. Eksempelvis innebærer handel over landegrensene at forbrukeren forholder seg til en næringsdrivende i stor geografisk avstand og at de fleste kjøp er underlagt standardkontrakter. Det er også forskjeller mellom de ulike lands myndigheters handlingsrom og ressurser for å sikre etterlevelse av regelverket blant de næringsdrivende. Slik er det etter dagens situasjon økt risiko for brudd på forbrukervernreglene. Denne utviklingen tilsier et større behov for å verne forbrukerne, og dermed at sanksjonskompetansen må økes utover norsk tradisjon. Det er behov for effektive metoder slik som adgang til å stenge nettsider og mulighet til å vedta kompensasjon til forbrukere.

2.1 Adgang til å stenge nettsider

En hjemmel for å kunne stenge nettsider vil kunne være avgjørende mot useriøse næringsdrivende som skjuler eller forfalsker sin identitet. Forbruker Europa har svært mange klager som skriver seg fra situasjoner der forbrukeren oppgir kortinformasjon under løfter om premier i konkurranser, «gratis» prøvepakker, eller lovnader om kjøp av et populært merke til sterkt redusert pris. Eksempelvis utgjorde klager mot den trolig UK-baserte selgeren av «gratis» prøvepakker av Green Coffee nærmere 10% av Forbruker Europas klagemasse i 2015. Det er store utfordringer knyttet til å stoppe slik aktivitet, slik også Forbrukerombudet understreker i sitt hørings svar under punkt 2. Det vil være effektivt dersom håndhevingsmyndighetene kan pålegge aktører som medvirker til at forbrukeren lider et økonomisk tap å fjerne annonser eller eventuelt å stenge nettsider.

2.2 Kompensasjon til forbrukere

Forbruker Europa ser det som positivt at håndhevingsmyndighetene kan pålegge den næringsdrivende å utbetale kompensasjon til forbrukere. Slik departementet påpeker, vil tiltaket gjøre det enklere for forbrukere å få gjennomslag for sine rettigheter. Bestemmelsen er spesielt viktig, da forbrukersaker sjelden kommer for retten i EØS-landene. Dertil kommer at flere tvisteløsningsorganer i EØS innenfor det nye ADR-systemet ikke avgir rettslig bindende avgjørelser. Behovet er slik sett stort for ytterligere press på den næringsdrivende til å respektere forbrukerens rettigheter.

2.3. Alternative kanaler

Både Forbruker Europa og Forbrukerombudet gjør i dag bruk av muligheten til å varsle aktører i betalingssystemet, typisk kortselskapene, i svindelsaker eller andre kvalifiserte saker

hvor den næringsdrivende eller inkassoselskapet ikke respekterer forbrukervernreglene. Metoden har vist seg svært effektiv for å stanse ulovlig virksomhet, og utgjør et viktig supplement til håndhevelsesmyndighetenes verktøy. Forbruker Europa mener det kan vurderes hvorvidt også en slik praksis bør formaliseres og harmoniseres på EU-nivå.

3. Varslingssystemet etter artikkel 35

Forbruker Europa registrerer at ECC-kontorene skal delta i varslingssystemet etter artikkel 34. Forbruker Europa har pr. i dag et godt samarbeid med Forbrukerombudet hva gjelder rapportering om næringsdrivende som bryter regelverket. Vi ser det som naturlig og hensiktsmessig at Forbruker Europa i tillegg kan delta direkte ved å legge inn varsler om aktuelle brudd på forbrukervernreglene. ECC-nettverket er allerede i gang med å utarbeide et eget varslingsskjema i samarbeid med CPC-nettverket. Skjemaet vil være et nyttig verktøy for en effektiv varsling.

Det er viktig at forbrukerorganisasjonene mottar tilbakemelding vedrørende saker det varsles om etter artikkel 35. For forbrukerorganisasjonenes videre arbeid med aktuelle saker, er det avgjørende å kjenne til hvordan myndighetene velger å følge opp saken. En plikt for myndighetene til å gi tilbakemelding på rapporterte saker, vil også gjøre det lettere å vurdere hvorvidt varslingssystemet fungerer.

Med hilsen

Ragnar Wiik
Direktør

Ingvild K. Lysne
Rådgiver