

Justisdepartementet
Lovavdelingen
Postboks 8005 Dep
0030 Oslo

Saksbehandler: Kirsti Pamphlett

Vår dato:23.01.2009

Vår referanse:

Vedrørende høring om forslag til direktiv om forbrukerrettigheter

Forbruker Europa viser til høringsbrev av 27.11.2008 vedrørende ovennevnte sak.

Forbruker Europa er en del av et europeisk nettverk av forbrukerkontorer, European Consumer Centres Network (ECC-Net). Forbruker Europa jobber blant annet med å gi informasjon om rettigheter og bistå i klagesaker ved grenseoverskridende handel i EØS-området. Våre kommentarer på høringen er basert på de erfaringer vi har gjort gjennom samarbeidet i ECC-nettverket og kontakten med forbrukere i konkrete klagesaker og henvendelser til oss om råd eller annen informasjon.

Forbruker Europas kommentarer vil knytte seg til begrunnelsen som er gitt av Kommissjonen for nødvendigheten av et totalharmonisert direktiv om forbrukerrettigheter.

- ***Virksomheter utilbøyeleg til å selge til forbrukere på tvers av landegrensene.***

Ifølge Kommissjonen fører næringsdrivendes utilbøyeleghet til å drive handel på tvers a landegrensene til at forbrukere ikke drar full nytte av fellesmarkedet. I 2008 mottok Forbruker Europa 1381 henvendelser. Av disse var 363 henvendelser der forbrukere ønsket informasjon. 1018 var klager fra norske forbrukere mot næringsdrivende i et EU-land eller, Island eller fra forbrukere i et EU-land eller Island mot en norsk næringsdrivende.

Ingen av klagene eller øvrige henvendelser fra forbrukere mottatt i 2008 omhandlet "refusal to sell". Forbruker Europas erfaringer tyder på at det ikke er et problem for norske forbrukere at de blir nektet salg fra utenlandske næringsdrivende.

- ***Forbrukere har lite tillit til handel på tvers av landegrensene. En av grunnene er den gjeldende forbrukerlovgivnings oppsplitting***

Forbruker Europas erfaring er at forbrukere flest ikke har veldig god kjennskap til nasjonal forbrukerlovgivning. De er klar over at de har noen rettigheter, uten å kjenne nøyaktig hvilke disse er. Forbrukere som henvender seg til Forbruker Europa vet for eksempel ofte ikke forskjell på garanti og reklamasjon.

Henvendelser Forbruker Europa får fra forbrukere der de ønsker informasjon før de foretar et kjøp, gjelder som regel spørsmål om seriositeten til et nettsted, en tjenesteyter eller lignende. Først når forbrukerne opplever et problem med varen eller tjenesten, vil noen forhøre seg om forbrukerrettighetene i det land de har kjøpt fra. Vårt inntrykk er derfor at fragmenteringen ikke er avgjørende for forbrukerens kjøpsvaner.

Det er imidlertid en rekke andre faktorer enn ulikheter i nasjonal kjøpsrett som hindrer forbrukere i å handle på tvers av landegrensene. Et eksempel er språkproblemer i forhold til både avtaleinngåelse og en eventuell klage som mange forbrukere møter, et problem som ikke fjernes ved total harmonisering av regelverket. Videre er det flere praktiske hindringer. E-handel forutsetter at forbrukeren har tilgang til internett. I Norge har en høy andel av befolkningen tilgang til internett hjemme, men det er store variasjoner fra land til land når det gjelder forbrukernes tilgang til internett. Norske forbrukere må dessuten forholde seg til en tollgrense på 200 kroner ved grenseoverskridende handel. Tollgrensen bidrar til at det i en del tilfeller ikke er økonomisk lønnsomt for forbrukeren å handle grenseoverskridende.

Forbrukerens tillit er i større grad svekket av useriøse aktører på nettet enn den gjeldende forbrukerlovgivnings oppsplitting.

- ***Forbrukerlovgivningens oppsplitting gjør det vanskelig å anvende alternativ tvisteløsning***

Utenomrettslig tvisteløsning er ofte det eneste reelle alternativet for forbrukere, da en behandling i domstolene blir for kostbar og tidkrevende. Dessverre er det i dag få land som har et godt utviklet nemndsystem. Forbrukere som kontakter Forbruker Europa er derfor avhengig av at ECC-nettverket klarer å mekle frem en løsning med næringsdrivende i saker hvor det ikke er opprettet noen nemnd som kan behandle saken.

Forbruker Europas erfaring er at i de land som har et godt utviklet nemndsystem er det få problemer med å få grenseoverskridende saker behandlet. Alle nemnder som er meldt til EU-Kommisjonen skal behandle klager fra utenlandske forbrukere. ECC-nettverket er på plass for å bistå forbrukere med å finne frem til de ulike nemnd og hjelpe dem gjennom prosessen.

Vi har også sett at noen nemnder er villig til å behandle saker etter utenlandsk rett.

Forbruker Europa opplever ikke at oppsplittingen av forbrukerlovgivningen gjør det vanskelig å anvende alternativ tvisteløsning, men at det ikke finnes tilstrekkelig alternativ tvisteløsning i EU.

- **Formål å forbedre den måten det indre marked fungerer ved blant annet å øke forbrukerens tillit til det indre marked gjennom å minske fragmenteringen, oppstramme lovgivningen, gi forbrukerne et høyt felles forbrukerbeskyttelsesnivå og informasjon om deres rettigheter**

I 2008 mottok Forbruker Europa 423 klager fra forbrukere som hadde kjøpt varer eller tjenester ved netthandel. Av disse gjaldt 151 manglende levering eller forsinket levering. 105 av klagenes gjaldt mangel ved produktet eller at produktet ikke var i henhold til bestillingen. Denne statistikken er i samsvar med nettverkets rapport basert på klager mottatt i 2007¹.

Hovedproblemene forbrukeren opplever ved netthandel har ikke sin bakgrunn i fragmenteringen i lovgivningen og vil ikke bøtes på ved å oppstramme lovgivningen eller gi informasjon om rettigheter. Videre ser det ut til at mange forbrukere vil få en lavere felles forbrukerbeskyttelse gjennom forslaget til forbrukerdirektivet.

Oppsummering av Forbruker Europas syn på forslaget

Forbruker Europa ser mange problemer ved grenseoverskridende handel. Det Forbruker Europa opplever som det største problemet er *mangel på utenomrettslige håndhevingsmuligheter* i mange land. Det er ofte en utfordring for forbrukere å nå frem med en klage. En totalharmonisering av regelverket vil ikke løse dette problemet. En håndhevelse av regelverket der forbrukere vet at de kan nå frem med sine rettigheter vil i større grad øke tilliten til det indre marked.

Forbruker Europa kan heller ikke bistå forbrukere som har blitt svindlet, da mekling som regel ikke fører fram overfor useriøse aktører. Mer vekt og ressurser på eliminering av useriøse aktører vil være et effektivt virkemiddel i å øke forbrukerens tillit til det indre marked.

Total harmonisering er et sterkt virkemiddel. Forbruker Europa mener at dette virkemiddelet ikke vil fjerne årsakene til forbrukerens uvilje mot å handle grenseoverskridende. Det vil ikke heller gi forbrukerne et bedre vern så lenge regelverket ikke håndheves. Det er mange aspekter som er avgjørende for om en forbruker velger å handle i en butikk i sitt hjemland eller på nettet fra et annet land. Det synes ikke som EU-Kommisjonen tilstrekkelig har begrunnet behovet for totalharmoniseringen når begrunnelsen ikke ser ut til å være i overensstemmelse med forbrukerens perspektiv. Hensynet til en forenkling av forbrukerregelverket for næringsdrivende ser ut til å veie tyngre enn en reel beskyttelse av forbrukeren. Forbruker Europa mener at en totalharmonisering vil gå på bekostning av forbrukerens rettigheter nasjonalt og grenseoverskridende.

¹¹ The European Online Marketplace: Consumer Complaints 2007 – A summary and analysis of consumer complaints reported to the European Consumer Centre Network

Vennlig hilsen

Elisabeth van Riessen
Leder

Forbruker Europa