

Finansdepartementet

Saksbehandler:
Gro Mette Moen
Epost:
Gro.MetteMoen@forbrukerradet.no

Vår dato:
08.05.2017

Vår referanse:
17/8512 - 1

Deres dato: Deres referanse:

Høringssvar – ‘Delingsøkonomien – muligheter og utfordringer’

Forbrukerrådet viser til Finansdepartementets høring vedrørende NOU 2017: 4 ‘Delingsøkonomien – muligheter og utfordringer’ med høringsfrist den 08.05.2017.

Forbrukerrådet mener at Delingsøkonomiutvalgets utredning på en god måte beskriver utfordringer og muligheter i det som omtales som delingsøkonomien. Forslagene fra utvalget vil gjøre det enklere å være forbruker i delingsøkonomien og vil i tillegg åpne for nye tjenester som kan komme forbrukerne til gode.

Forbrukerrådets grunnleggende anliggende er om forbrukerrettighetene er godt ivaretatt. Delingsøkonomien kan sees som en maktforskyvning i forbrukerens favør. Var forbrukerne tilfredse med det tradisjonelle tilbudet, ville vi ikke etterspurt de nye tjenestene. Tjenester som forbrukerne ønsker velkommen og tar i bruk, må ikke utelukkes fordi regelverket er tilpasset andre forretningsmodeller.

Vi ser likevel utfordringer knyttet til hvem som har ansvar i delingsøkonomien. Det må videre ligge til rette for trygg betaling, håndtering av personopplysninger og ryddig tvisteløsning.

Plattformansvar

Kjernen i store deler av delingsøkonomien er at en kommersiell aktør legger til rette for transaksjoner mellom privatpersoner gjennom en digital plattform. Forbrukeren kan sies å være kunde hos både plattformen og tilbyder av en tjeneste slik som transport, overnatting, småjobber, lån av verktøy eller annet.

Forbrukernes rettigheter er sterkere i møte med en næringsdrivende enn i møte med en privatperson. Derfor er det avgjørende for å opprettholde godt fungerende bransjer og et akseptabelt vern av forbrukerne, at det avklares om tjenester leveres av næringsdrivende eller privatpersoner.

I delingsøkonomien kan det imidlertid oppstå uklarheter knyttet til ansvarsforhold. Det kan for eksempel være den digitale plattformen som har ansvar som tilbyder, selv om det er en privatperson som tilbyr tjenesten til en annen forbruker. Eksempelvis har det vært diskusjon omkring hvor langt Uber sine forpliktelser overfor kundene strekker seg og hva som er den enkelte sjåfør sitt ansvar.

Forbrukerrådet vil derfor understreke at det må stilles krav til at plattformene tydeliggjør hvem forbruker er kunde hos. Plattformene må både tydeliggjøre overfor kunden når de selv i realiteten fungerer som tilbyder, og hvorvidt tilbyder er næringsdrivende eller ikke.

Brukeromtaler av tilbyder og kunde er utviklet for å være innebygde tillitsmekanismer i mange delingsøkonomitjenester. Det er derfor avgjørende at løsningene er kvalitetssikrede og ikke brukes som et virkemiddel for å gi villedende informasjon til forbrukere. Dette er også et viktig ansvar som ligger hos plattformene.



Utvidet meklingstilbud

Forbrukerrådet viser til at utvalget anbefaler at 'Meklingstilbudet fra Forbrukerrådet utvides til å gjelde tjenestekjøp mellom privatpersoner.'

Forbrukerrådet er positive til forslaget og deler utvalgets syn på at å utvide tilbud om mekling til å også gjelde tjenestekjøp mellom privatpersoner, potensielt kan avhjelpe framtidige tvister i delingsøkonomien.

Forbrukerrådets meklingstilbud omfatter i dag både kjøps- og tjenesteavtaler mellom næringsdrivende og privatpersoner. Forbrukerrådets meklingstilbud mellom privatpersoner er i dag begrenset til tvister etter kjøpsloven. En utvidelse av Forbrukerrådets meklingstilbud vil gi et tilbud også for avtaleforhold der begge parter er privatpersoner.

Først og fremst er det positivt at forbrukere ved denne typen tvister får en mulighet til mekling. Dette bidrar til at en slipper å eskalere saken inn i Konfliktråd, Forliksråd eller rettsal. Ettersom det ikke er en økonomisk kostnad knyttet til å ta en sak inn til mekling i Forbrukerrådet, kan dette bidra til at flere forbrukere får hjelp samt at flere forbrukerutfordringer blir belyst og løst.

Samtidig ser vi at mekling mellom privatpersoner etter kjøp av tjenester bærer med seg noen utfordringer og stiller andre krav til mekler. Det at begge parter er ikke-profesjonelle aktører, kan bidra til at meklingsoppgaven blir mer krevende. Siden det er snakk om tjenester, kan det dessuten være krevende å vurdere om leveransen er i tråd med avtalen. At saken ikke kan gå videre til Forbrukerklageutvalget (FKU), kan dessuten begrense effekten av meklingen.

Det er vanskelig for Forbrukerrådet å forutse om det kan komme et stort sakstilfang av denne typen saker. Tjenester kjøpt av ikke-profesjonelle aktører kan oppleves mindre som en formell og forpliktende avtale, og det kan peke mot at noen forbrukere vil la være å ta tvister til Forbrukerrådet eller andre instanser.

Transporttjenester

'Delingsøkonomien - muligheter og utfordringer' rommer en grundig drøftelse av både det etablerte taximarkedet og av nye transporttjenester innenfor delingsøkonomien (bl.a. Uber, Haxi og Gomore). Forbrukerrådet er enig i utvalgets analyse, og er positive til forslagene utvalget fremmer.

Mange norske forbrukere vil få løst transportbehovene sine på nye måter i årene som kommer. Arealknapphet og befolkningsvekst i byene, kombinert med teknologiutviklingen, gjør at transportmodeller der det å dele kjøretøy snarere enn å eie sitt eget, blir mer attraktivt.

Et flertall i utvalget foreslår å fjerne løyveordningen i taximarkedet. Forbrukerrådet mener at dette er et viktig tiltak som kan bidra til å løse mange utfordringer forbrukere møter i taxibransjen. Hensikten er å fjerne etableringsbarrierer i markedet. Det kan bidra til at delingsøkonomiplattformer kan operere lovlig.

Utvalget foreslår også å oppheve ordningen med behovsprøving, for å legge bedre til rette for konkurranse i markedet. Erfaringer fra andre land tilsier at oppheving av antallsbegrensning av løyver gir en viss risiko for økt pris i praiemarkedet, fordi denne delen av taximarkedet har dårlig konkurransegrunnlag. Utvalget mener imidlertid at utfordringer med manglende priskonkurranse i praiemarkedet delvis kan løses gjennom teknologi og krav om forhåndspris. Forbrukerrådet er enig i denne vurderingen.



Delingsøkonomiutvalget foreslår fortsatt krav om kjøreseddel. Forbrukerrådet mener det er viktig å opprettholde dette kravet for å bidra til kvalitet og sikkerhet for kundene. I tillegg kan tekniske løsninger for statistikk og sporbarhet være gode virkemidler.

På grunn av begrenset kollektivtilbud, er taxi et helt nødvendig transporttilbud i mange distrikter. I noen av disse områdene er dessuten mulighetene for konkurranse begrenset. Derfor er Forbrukerrådet opptatt av at konsekvenser for tilgjengelighet og pris i distriktene vurderes.

Vennlig hilsen

FORBRUKERRÅDET

Audun Skeidsvoll
Direktør forbrukerpolitisk avdeling

Gro Mette Moen
Politisk rådgiver

Dette dokumentet er godkjent elektronisk og har derfor ikke signatur.