

Det Kongelige Kulturdepartement
Postboks 8030 Dep

0030 OSLO

Deres ref.
2009/02713 ME/ME3 HHo:elt

Vår ref.
Sak nr: 11/553-2
Saksbehandler: Bård Solem
Dir.tlf: 45 49 00 19

Dato:
30.05.2011

Høring - TV, mangfold og valgfrihet - Rapport fra arbeidsgruppen som har vurdert ulike tiltak som kan sikre økt mangfold og valgfrihet for TV - seerne

Jeg viser til Kulturdepartementets høringsbrev av 2. mars 2011 vedrørende rapporten "TV, mangfold og valgfrihet" fra arbeidsgruppen som har vurdert ulike tiltak som kan sikre økt mangfold og valgfrihet for TV- seerne.

Forbrukerombudet har vært representert i arbeidsgruppen, og jeg begrenser meg derfor til å knytte noen kommentarer til forslagene til tiltak som er foreslått av arbeidsgruppen.

Jeg har lenge vært opptatt av forbrukernes begrensede valgfrihet ved valg av TV-tjenester og andre elektroniske kommunikasjonstjenester. De utfordringer forbrukerne står ovenfor når de inngår avtaler om elektroniske kommunikasjonstjenester er nærmere gjort rede for i prosjektet "Forbrukerutfordringer ved koblingssalg av bredbånd, TV og telefoni", som ble utført av Forbrukerombudet på oppdrag for Barne-, likestillings- og inkluderingsdepartementet. De forbrukerutfordringene som identifiseres i prosjektet og de skisserte tiltakene for forbedring av forbrukernes situasjon, er nå ute på høring, se <http://www.regjeringen.no/nb/dep/bld/dok/hoyringar/hoeringsdok/2011/forbrukerutfordringer-ved-koblingssalg-a.html?id=637576>.

Jeg har vært av den oppfatning at forbrukerutfordringene i TV- markedet best kan løses ved at forbrukerne gis mulighet til å velge enkeltkanaler, istedenfor at de tvinges til å kjøpe en pakke med kanaler bestående av enkeltkanaler de kanskje ikke trenger. Men på bakgrunn av at den ventede teknologiske utviklingen blant annet vil kunne gi forbrukerne større mulighet til å se de TV-programmer de ønsker over internett, og at en forskriftsregulering av markedet antas å være svært komplisert, finner jeg imidlertid likevel å kunne stille meg bak arbeidsgruppens foreslåtte tiltak, men da under forutsetning av at de tiltakene som foreslås i rapporten for å bedre konkurransesituasjonen i TV- markedet faktisk gjennomføres innen rimelig tid.

Dersom ikke alle tiltakene i rapporten gjennomføres, eller det viser seg at tiltakene ikke er hensiktsmessige for å oppnå økt valgfrihet for forbrukerne, vil det etter mitt syn være nødvendig å vurdere plikt for TV- tilbyderne til å tilby enkeltkanaler på nytt.

Da TV- markedet er preget av hurtige endringer og at markedssituasjonen derfor kan endre seg raskt, er det viktig at de foreslåtte tiltakene iverksettes så snart som mulig for at de skal få den ønskede effekten i markedet.

Oppretting av en egen "TV-portal "

Jeg er positiv til at det opprettes en egen "TV- portal" med informasjon til forbrukerne om de ulike tilbydernes tilbud. TNS Gallups undersøkelse om dagens TV-tilbud viser at mange forbrukere ikke er klar over hvilke valgmuligheter de har til å velge TV-tilbud. Opprettelsen av en egen TV-portal vil etter mitt syn være en god informasjonskanal til forbrukerne, og vil styrke forbrukernes evne til å orientere seg i et vanskelig tilgjengelig marked.

Erfaring fra andre tilsvarende portaler, som for eksempel www.telepriser.no, viser at slike portaler skjerper konkurransen mellom de ulike tilbyderne og legger til rette for nye og bedre tjenester for forbrukerne.

Utvalget har diskutert om "TV-portalen" bør administreres av Medietilsynet eller Forbrukerrådet. Etter min mening bør "TV- portalen" legges under administrasjon av Forbrukerrådet, som har lang erfaring med å drifte tilsvarende markedsportaler med god og objektiv informasjon om kompliserte og sammensatte tjenester, for eksempel www.finansportalen.no.

Klagenemnd for TV- markedet

De fleste norske forbrukere har en avtale med en TV-distributør, ser TV daglig og kan oppleve problemer knyttet til produktet eller tjenesten. Situasjonen pr. i dag er at forbrukerne er henvist til å prøve sin sak for de ordinære domstolene dersom de ikke kommer til enighet med sin TV- tilbyder i en tvist.

Da slike tvister som oftest dreier seg om mindre pengebeløp, er det få forbrukere som er villige til å ta prosessrisikoen med å føre saken for domstolene. Jeg er derfor positiv til en utvidelse av Brukerklagenemnda for elektronisk kommunikasjons kompetanseområde til også å omfatte TV- tjenester. Dette vil etter mitt syn gi forbrukerne et effektivt og kostnadsbesparende tvisteløsningsorgan i disse sakene.

Tiltak for interoperabilitet: En felles åpen standard for formidling av TV-signaler over internett

Dagens løsning for distribusjon av digitale TV- signaler innebærer at forbrukerne må kjøpe en mottaker som kan dekode TV- signalene før de vises på TVen. Slike mottakere koster vanligvis mellom kr. 1000,- og kr. 3000,-, avhengig av hvilken funksjonalitet man ønsker at mottakeren skal ha utover det å kunne ta i mot signaler. Dersom forbrukeren bytter leverandør av TV- tjenester, må forbrukeren kjøpe en ny mottaker av den nye leverandøren.

Av henvendelser til Forbrukerombudet fremgår det at investeringskostnaden forbundet med mottakerne medfører at mange forbrukere vegrer seg for å bytte leverandør av TV- tjenester. Få forbrukere tar seg videre råd til, eller ønsker, å ha mottakere fra flere

tilbydere i sine hjem. Kostnaden forbundet med mottakere er dermed med på å hindre mobilitet i TV- markedet.

Erfaringene med mottakere for TV- signaler tilsier derfor etter mitt syn at man bør søke å få til en felles åpen standard med tilgang for alle innholdsleverandører på objektive og ikke- diskriminerende vilkår for formidling av TV-signaler over internett. Dette vil legge til rette for økt konkurranse mellom tilbyderne av TV- signaler over internett, holde forbrukernes investeringskostnader nede, og sikre et enkelt brukervennlig grensesnitt som brukerne vil kjenne igjen uavhengig av teknisk utstyr. Det foregår også mye standardiseringsarbeid for å sikre åpne løsninger ved mottak av internett-baserte tjenester internasjonalt, noe som kan føre til lavere utviklingskostnader for en løsning tilpasset det norske markedet.

Jeg stiller meg derfor bak et initiativ fra aktørene i markedet til et arbeid som tar sikte på å vurdere forutsetningene for og eventuelt innføring av en standard for å sikre åpne løsninger ved mottak av internett-baserte tjenester, basert på de ovennevnte prinsipper.

Stimulere til økt utbygging av høykapasitetsnett

Økt utbygging av høykapasitetsnett er nødvendig for at alle forbrukerne skal kunne ta del i den teknologiske utviklingen. En viktig forutsetning for at Internett-TV løsninger skal kunne bli et reelt alternativ til kringkastet TV er at det satses på videre utbygging av bredbånd. TV innhold levert over internett krever en forholdsvis høy bredbåndskapasitet. Økt båndbredde har derfor stor betydning for vekst i tilbud og konkurranse i markedet. Jeg stiller meg derfor bak forslaget om å stimulere til økt utbygging av høykapasitetsnett.

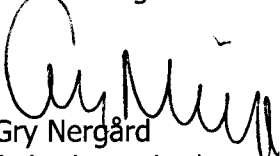
Følge utviklingen i TV-markedet: Videreføre arbeidet i arbeidsgruppen i et rådgivende organ

For å sikre at tiltakene arbeidsgruppen har foreslått blir gjennomført, vurdere om tiltakene fungerer etter hensikten i markedet, og å vurdere om det eventuelt bør iverksettes nye tiltak for å sikre den ønskede utviklingen, er det etter mitt syn hensiktsmessig at det nedsettes et rådgivende organ som har ansvaret for å følge konkurransen og den generelle utviklingen i markedet.

TV- markedet består av ulike bransjeaktører med ulike interesser og reguleres av flere forskjellige offentlige myndigheter. Et partssammensatt rådgivende organ vil etter min mening derfor være et egent organ for diskusjon og samarbeid mellom de ulike bransjeaktører og offentlige myndigheter. Jeg stiller meg derfor bak opprettelsen av et partssammensatt rådgivende organ for TV- markedet.

For å sikre at de foreslåtte tiltakene kommer forbrukerne til gode, er det særlig viktig at forbrukersiden blir godt representert i det rådgivende organet for TV- markedet.

Med vennlig hilsen


Gry Nergård
forbrukerombud