

MOTTATT

28 SEPT 2010



Det Kongelige Samferdselsdepartement
Postboks 8010 Dep.
0030 Oslo

Attn: Jørn Ringlund eller Eli Wongraven

Bergen, 27. september 2010

Endring i ekomlov og forskrift 2010 - hørings svar

Mine inntrykk av endringene som foreslås er fra høringsnotatene og møtet i Samferdselsdepartementet den 31. august.

Jeg ønsker å belyse konsekvensen av endringsforslagene i to saker:

- 1) Varsling av sluttkunde ved endring i avtalen og retten til å heve avtalen.
- 2) Endring til maksimalt 12 måneders bindingstid.

- 1) **Varsling av sluttkunde ved endring av avtalen og retten til å heve avtalen.** "Ugunst" er fjernet i høringsforslaget, dvs at sluttkundene alltid skal varsles uansett endringens årsak, og kunden skal alltid ha rett til å heve avtalen vederlagsfritt.

I Chess har hovedtyngden av endringer sin årsak i teknologisk utvikling og lanseringen av nye produkter og tjenester. Som eksempel kan nevnes innføring av Mobilt bredbånd, innføring av Chess Bonus, innføring av Gratistrafikk med maksgrenser, innføring av gratis lånemodem. I slike saker har Chess valgt å oppdatere eksisterende avtale i stedet for stadig å lage tilleggsavtaler til en hovedavtale. Dette er endringer som ikke har noen konsekvens for eksisterende kunder og avtaler. Det er først når kundene oppgraderer sin portefølje med de nye produktene at disse nye avtalevilkårene får effekt. Og i forbindelse med bestilling av nye produkter, får kunden med siste versjon av avtalen. Dette er etter vårt syn eksempler fra den praktiske hverdag som viser at i det nye forslaget til varling ved avtaleendringer, er listen lagt for lavt, og at det bør være et "ugunst"-begrep i ekomlov og -forskrift før varsling må skje.

En annen årsak til endringer i avtalen er for å klargjøre tekster som misforstås for å lette forståelse hos kundene. Disse endringene kommer som regel etter innspill fra Kundeservice. Majoriteten av disse endringene gir ingen negativ konsekvens for kundene og kan vel omtales under samlebegrepet redaksjonelle endringer.

Vi gjør også endringer fordi vi hele tiden forsøker å forenkle hverdagen både for kunden og oss selv gjennom forenklinger. Eksempelvis ved at vi nå tillater oppsigelse på epost om den kommer fra en forhåndsregistrert epostadresse. Tidligere måtte oppsigelsen underskrives og sendes som post.

Alle prishevinger utløser i dag automatisk varsling til kundene. Med den prisnedgangen vi har hatt innen mobilbransjen hele tiden fra GSM kom i 1993, er det ytterst sjelden at prisene blir satt opp. Regelen er at prisene går ned. For Chess virker det ikke logisk at kundene automatisk skal få retten til vederlagsfritt å si opp avtalen når det skjer en prisreduksjon og det blir billigere å være kunde hos Chess.

Chess Communication AS
Møllendalsveien 1
Postboks 6142, 5892 Bergen

Kundeservice: 06060
Faks: 55 20 46 01
Org.nr.: 981 161 408 MVA

Tlf. fra utlandet: +47 815 11 060
E-post: kundeservice@chess.no
Web: www.chess.no

Chess endrer avtalevilkårene gjennomsnittlig kvartalsvis. Det er meget sjelden det gjøres juridiske endringer av avtalene som påvirker et eksisterende kundeforhold. Chess mener således at det skaper unødig støy i et avtaleforhold om Chess kvartalsvis skal sende ut nye avtalevilkår til alle våre kunder. I tillegg mener vi det er urimelig om alle varslinger automatisk skal utløse retten til vederlagsfritt å heve avtalen. Ikke minst i lyset av at mange av våre kunder velger ordningen med rentefri nedbetaling av telefonen.

Oppsummert mener vi at en "ugunst"-formulering er riktig å ha i loven og forskriften for alle parter. Den ivaretar kundens behov for beskyttelse og hindrer "spam"-utsendelser av papir som går rett i søpla.

- 2) **Endring til maksimalt 12 måneders bindingstid:** Dette vil fungere ok i forhold hvor kunder kjøper mobiltelefoner. Men, i kostnadskrevede utbygginger av bredbånd med eksempelvis framføring av fiber til husstander, har det vist seg vanskelig nok i dag med 24 måneders bindingstid. De fleste husstander vil nok velge å få fiber inn i huset å gå på en 24 måneders bindingstid, i stedet for ingen leveranse, som nok er alternativet. I tillegg blir upfrontkostnaden for kunden halvert med lengre avtale. I dag vil nok ingen utbygger gå inn i avtaler med så kort tidshorisont som 12 måneder. Og alle er vi vel tjent med at fiberens hastighet kan føres helt fram til den enkelte husstand. Jeg vil derfor foreslå at bindingstidens lengde differensieres avhengig av bransje og forretningsområde.

Vennlig hilsen
For Chess Communication

A handwritten signature in black ink that reads "Dag Nordsveen".
Dag Nordsveen