

Samferdselsdepartementet
Postboks 8010 Dep
0030 Oslo



MOTTATT

Saksbehandler:	Vår dato:	Vår referanse:	Deres dato:	Deres referanse:
TN	23.09.2010	10/00338	23.06.10	10/139-EW

Høring om endring i lov om elektronisk kommunikasjon med forskrifter

Det vises til Samferdselsdepartementets høringsbrev av 23. juni 2010 om endringer i ekomloven, ekomforskriften og nummerforskriften.

Under prosessen med Telekompakken i Brussel i 2008 var Forbrukerrådet sterkt involvert i utformingen av den europeiske forbrukerorganisasjonen BEUCs hørings svar til kommisjonen. Forbrukerrådet var også aktiv i den påfølgende, og til tider dramatiske prosessen videre, der direktivforslaget til slutt måtte til en tredje lesning.

Etter Forbrukerrådets oppfatning endte det hele med et resultat som kan anses som ganske godt sett fra et forbrukerperspektiv. Dette til tross for at vi ønsket oss både klarere og bedre regler på områder som for eksempel ISP-ansvar og nettnøytralitet. Vi vil komme tilbake til begge disse temaene.

For Forbrukerrådet er det særlig viktig at de endringene som foreslås, både styrker forbrukervernet og fremmer teknologisk utvikling. Vi støtter samtidig departementets ønske om å tilstrebe mest mulig teknologinøytrale regler.

Endringene som foreslås er både innenfor og utenfor det som må anses for Forbrukerrådets arbeidsområde, og vi har nødvendigvis konsentrert våre kommentarer og innspill til det som ligger innenfor Forbrukerrådes kjerneoppgaver. I tillegg er det enkelte spørsmål som ble behandlet i arbeidet med Telekompakken i Brussel, og som ikke kommer særlig til uttrykk i departementets høringsutkast.

Dette gjelder særlig spørsmålet om nettnøytralitet, som Forbrukerrådet har jobbet inngående med de siste årene, og som vi ser på som et viktig prinsipielt spørsmål. For Forbrukerrådet er nøytrale nettverk en forutsetning for flere av de målene departementet selv har angitt, og som vi støtter fullt ut. Vi har derfor tillatt oss en mer inngående behandling av akkurat dette temaet.

Forbrukerombudet og Forbrukerrådet har nødvendigvis forskjellige utgangspunkt for sine respektive virksomheter. Samtidig er enkelte av våre interesser og mål sammenfallende, og Forbrukerrådet har ikke sett det for hensiktsmessig å repetere felles meninger der de kommer til uttrykk i Forbrukerombudets hørings svar. Forbrukerrådet vil derfor konsentrere seg om emner som vi anser for særlig viktige, eller der

Forbrukerrådet	Postadresse: Postboks 4595 Nydalen 0404 Oslo	Besøksadresse: Rolf Wickstrømsvei 15 0486 Oslo	Epost/web: epost@forbrukerradet.no forbrukerportalen.no org.nr: 871 033 382	Telefon: 23400500 Telefax: 23400501
----------------	--	--	--	--

Forbrukerombudet ikke har gitt uttrykk for noen bestemt mening på områder som anses viktige for Forbrukerrådet.

Forbrukerrådet ønsker etter dette å gi en generell tilslutning til Forbrukerombudets høringsuttalelse, men ønsker særlig å gi vår tilslutning til følgende punkter:

2.4 Samlokalisering.

Samlokalisering vil bedre konkurransen i et nåværende og fremtidig bredbåndsmarked,

3.1 Tilgang til bredbånd.

Dekningsgrunnlaget gir etter vår mening ikke veldig mening, all den tid kapasiteten det tas utgangspunkt i, ikke på noen måte er egnet til å dekke behovet for bredbånd på noe sikt.

Den finske regjeringens lovfestede løfte om 1Mbps bredbåndskapasitet til alle per 1. juli i år, og ytterligere løfte om 100Mbps innen 2015 er etter Forbrukerrådets mening en mer realistisk målestokk for den kapasitet som vil være nødvendig i nær fremtid.

3.2 Bindingstid.

Det må stilles vilkår til når man kan benytte bindingstid i avtaleforhold, all den tid bindingstid hemmer mobilitet i et marked.

Til § 1-5 Definisjoner.

Det er avgjørende for ønsket om et teknologinøytralt regelverk, at dette gjenspeiles i definisjonene, enten direkte gjennom lovtekst eller i utfyllende merknader i forarbeidene.

Til § 4-9a Funksjonelt skille

Funksjonelt skille, som på tross av å være et ekstraordinært virkemiddel, kan synes å være et stadig mer relevant virkemiddel. Per i dag kan det synes som om særlig ISPer er i ferd med å søke større bredde i sitt forretningsmessige repertoar. Dette gjelder typisk triple play- tjenester eller hvor ISPer beveger seg inn på innholdssiden, se eksempelvis Telenors utvikling av og tilbud om musikk-tjenesten WIMP.

Forbrukerrådet har forståelse for at det i utgangspunktet stilles vilkår om "sterk markedsstilling" for å anvende bestemmelsen. Samtidig mener vi at det kan være aktuelt å reagere overfor aktører som opptrer på en måte som er i strid med de formål den foreslåtte reguleringen søker å oppnå, men som mest sannsynlig ikke vil bli ansett for å ha en sterk markedsstilling i henhold til ekom-regelverket. Samtidig som Forbrukerrådet støtter departementets forslag, ber vi om at departementet ser på andre mulige virkemidler for å oppnå de samme formålene overfor virksomheter som ikke har en sterk markedsstilling,

Til § 10-1 Brukerklagenemnda for elektronisk kommunikasjon

Forbrukerrådet har i en henvendelse til Post – og teletilsynet bedt om at Brukerklagenemndas ansvarsområde utvides til også å gjelde TV-tjenester. Henvendelsen er vedlagt denne høringen, og vi ber om at departementet i dette lovarbeidet legger til rette for at en slik utvidelse kan foretas på enklest mulig måte,

Kommentarer til andre enkeltpunkter

Ad Ekomforskriften §§ 1-7 og 1-11

Forbrukerrådet anser at å flytte siste ledd til en egen bestemmelse i § 1-11 er fornuftig, og at det vil gjøre det enklere å finne fram til bestemmelsen.

Ekomforskriften § 1-8 og ekomloven §2-4

Forbrukerrådet er i utgangspunktet positive til de endringene som blir gjort i ekomforskriften § 1-8 første ledd. Forbrukerrådet er derimot skeptiske til å oppheve annet ledd slik det foreslås.

Departementet begrunner forslaget om oppheving med at bestemmelsen i hovedsak gjengis ekomloven §2-4 annet ledd. Ordlyden er imidlertid ikke helt lik forslaget til lovens § 2-4 annet ledd hvor det foreslås at

"Tilbyder av elektronisk kommunikasjonsnett som anvendes til offentlig elektronisk kommunikasjonstjeneste og tilbyder av slik tjeneste kan endre avtalen tidligst en måned etter at sluttbruker er varslet om endringen. Brukere som ikke godtar nye leveringsvilkår kan heve avtalen med øyeblikkelig virkning. I varslet til bruker skal det informeres om retten til å heve avtalen."

Slik Forbrukerrådet ser det, kan ordlyden forstås slik at det kun er endringer av selve tjenesten og ikke andre avtalevilkår, som for eksempel pris eller lignende, som gir rett til å heve avtalen jamfør begrepet "leveringsvilkår". I forskriftens § 1-8 annet ledd (som foreslås opphevet) står det at det skal varsles om "endringer i avtalen. Varslingsplikten gjelder endringer som må antas å ha en viss betydning for bruker". Der benyttes ikke begrepet "leveringsvilkår".

Slik Forbrukerrådet ser det, omfatter "endringer i avtalen" mer enn bare endringer i selve tjenesten, som for eksempel pris og andre avtalevilkår. Forbrukerrådet frykter at å oppheve ekomforskriftens § 1-8 annet ledd uten å samtidig endre ekomloven § 2-4 annet ledd i forhold til begrepet "leveringsvilkår" kan medføre en realitetsendring.

Dersom leddet oppheves uten å foreta endringer i teksten på ekomloven § 2-4 annet ledd, bør det i kommentarer/forarbeid tydelig klargjøre at dette ikke er ment som en realitetsendring. Forbrukerrådet er ellers positive til de endringene som er foreslått i lovens § 2-4.

Ekomloven § 2-5

Forbrukerrådet støter i det vesentlige Forbrukerombudets anmerkninger vedrørende tidspunkt for varsling av sluttbruker ved bruksbegrensning på grunn av betalingsmislighold mellom tilbydere.

Som det anføres av departementet i høringsnotatet kan den nye direktivbestemmelsen danne grunnlag for å vurdere om sluttbrukernes tilgang til og bruk av elektroniske kommunikasjonsnett og tjenester bør lovfestes som en grunnleggende "rettighet". Forbrukerrådet er av den oppfatning av den bruk og utbredelse nevnte tjenester har i dag, tilsier at de langt på vei må anses som grunnleggende rettigheter i vårt samfunn

Forbrukerrådet er derfor noe skeptiske til at bestemmelsen om at det må innhentes myndighetenes tillatelse til å innføre bruksbegrensning ved blant annet betalingsmislighold skal fjernes (§ 2-5 sjuende ledd " i andre tilfeller enn de som er nevnt i annet og tredje ledd krever gjennomføring av bruksbegrensning tillatelse fra myndigheten")

Forbrukerrådet anser at dette kan medføre at terskelen for å benytte seg av denne måten å inndrive utestående på kan senkes. En bruksbegrensning kan ha store konsekvenser for mange forbrukere, og Forbrukerrådet har erfart at selv om det er krav om varsling av sluttbruker i gjeldende regelverk, har de ikke alltid blitt overholdt i alle bruksbegrensningstilfeller. Eksempelvis varslet ikke Barablu om at Telenor ville foreta bruksbegrensning, og det var til slutt Post – og teletilsynet som gjorde det to dager før den planlagte stenging.

I slike tilfeller har sluttbruker kort tid på seg til å finne en ny tilbyder. Forbrukerrådet ser at situasjonen avlettes noe ved at Post- og teletilsynet, som gjennom lov er gitt anledning til å varsle sluttbruker, oftere vil gripe inn og varsle i de tilfeller der tilbyder ikke gjør det. Eventuelle utfordringer som kan oppstå gjennom denne endringen, kan også avhjelpest gjennom de strengere kravene som er foreslått til kortere porteringstid.

Forbrukerrådet anser derfor at disse endringene bør sees i en nærmere sammenheng enn det som fremkommer i høringsnotatet.

Særlig om Nettnøytralitet

Utviklingen har de siste årene ført til at internett er blitt mer og mer viktig for det norske samfunn. Det blir stadig flere brukere av nettet, og anvendelsesområdene blir stadig bredere. Internett er i dag en kommunikasjonskanal for offentlige tjenester i tillegg til viktige, samfunnsnyttige tjenester som bank og forsikring. Båndbredden på internettilknytningene har økt, og fra å ha en maskin tidvis koblet på nett i en husholding, vil et vanlig hjem i dag stort sett ha flere enheter kontinuerlig koblet til nettet.

Mange vil hevde at nytteverdien av internett er avhengig av at vi fritt kan bruke dette nettet. Fri bruk vil i denne sammenhengen innebære at man kan benytte egen internetttilgang til hva man vil, med hva slags utstyr, applikasjoner og programvare man ønsker.

Til tross for at det først og fremst er internett som menes når man snakker om nøytrale nett, er det ingen faktiske, praktiske eller prinsipielle grunner til å avgrense diskusjonen om nettnøytralitet og åpne nett mot også andre nett. De norske retningslinjene er i den anledning å anse for teknologinøytrale, og gjelder dermed like mye for eksempelvis mobile bredbånd, som tilgang til internett.

Ikke-diskriminering er et begrep som kan brukes for å presisere hva vi legger i ordet "nøytralitet". Dette betyr at ulike datastrømmer på nettet ikke skal forskjellsbehandles på urimelige måter. (Nå kan det imidlertid i en del tilfeller være gode grunner til ulik behandling, som for eksempel at brukere med ulik båndbredde på sine tilknytningslinjer vil kunne oppleve ulike forhold for sine datastrømmer.) Samtidig vil et nettverk aldri kunne bli 100 % nøytralt, all den tid trafikk må håndteres etter gitte protokoller på gitte tidspunkt. Slik ren teknisk trafikkhåndtering anses stort sett ikke å stride med prinsippene om nettnøytralitet.

For en videre redegjørelse for begrep og historikk bak diskusjonene omkring nettnøytralitet, vises det til Post og teletilsynets publikasjon "Om nettnøytralitet - Prinsipper for nøytralitet på Internett"¹

Faktisk behov for regulering av nettnøytraliteten

Selv om det i norsk internetthistorie ikke finnes åpenbare og offisielle brudd på nettnøytraliteten, er det flere konkrete eksempler på brudd på nettnøytraliteten utenfor Norges grenser. I tillegg til flere transatlantiske eksempler, er den nederlandske ISP'en UPC trafikkstyringspraksis som tok til sommeren 2009 det klareste

¹ http://www.npt.no/ikbViewer/Content/110157/Om_nettnoytralitet_v2.pdf

og mest eklatante eksemplet vi har på brudd på nettnøytralitet². UPC publiserte da en trafikkhåndteringspolicy som gikk ut på å senke hastigheten til en tredjedel av normal hastighet i tidsrommet 1200 – 0000, men unntak av HTML-trafikk, som gikk som normalt.

Andre konkrete, men hittil teoretiske eksempler på situasjoner hvor det kan stilles spørsmål om nettnøytraliteten er truet, kan være struping (eller blokkering) av enkelte protokoller som for eksempel bittorent-trafikk og web-TV, eller prioritering av enkelte innholdsleverandører og/eller applikasjoner fremfor andre.

Behov for blokkering og filtrering kan også komme opp knyttet til at en liten del av internettbrukere legger beslag på brorparten av den kapasiteten som eksisterer, og dermed skaper overbelastning på aksessnettet. Samtidig er det slik at ingen av ISPenes abonnenter har anledning til å benytte seg av en større kapasitet enn den båndbredden han har avtalt levering av. Dermed er spørsmålet om trafikkhåndtering også et spørsmål om oversalg av kapasitet, og at etterspørselen har oversteget det tilbudet som hittil er bygget ut.

Det gagnar ikke utbyggingen, ei heller utvikling og introduksjon av nye og bedre tjenester, dersom etterspørsel etter kapasitet besvares med å innskrenke utnyttelse av allerede bestilt og betalt kapasitet.

Nettnøytralitet og prinsippet om mere conduit

Prinsippet om mere conduit er nedfelt i EUs Electronic Commerce Directive 2000/31/EC³ og kommer til uttrykk i e-handelsloven § 16. Ut fra denne bestemmelsen har nettverksoperatørene i utgangspunktet intet rettslig ansvar for konsekvensene av trafikk i deres nettverk, så lenge det er snakk om ren viderefremming.

Dette prinsippet har på den ene siden blitt ført som et adekvat argument og forsvar for at ISP'er ikke kan operere som et internettpoliti/gatekeepere som skal kontrollere trafikk i nettverkene. På den annen side medfører prinsippet etter Forbrukerrådets oppfatning at denne manglende rettslige plikten også medfører en manglende rett for ISP til å intervensjon/håndtere trafikken i egne nett.

Forbrukerrådet anser prinsippet om mere conduit som særlig viktig når det kommer til lov- og kontraktsregulering av ISPenes rettigheter og plikter, enten det er rettet mot innhold, tjenester, applikasjoner eller abonnenter. Etter Forbrukerrådets mening er det derfor viktig å hegne om et prinsipp som gir uttrykk for at den som leverer infrastruktur ikke skal gjøre annet enn akkurat det, og prinsippet er etter vår mening en forutsetning for å sikre nøytrale nett.

Nettnøytralitet som garantist for innovasjon og ytringsfrihet

Diskusjonen om nettnøytralitet kan sees fra forskjellige vinkler. For forbrukeren er det viktig å kunne bruke den båndbredden han har behov for og har betalt for, til akkurat det han har lyst til å bruke den til. For en ISP vil det kunne være et behov å håndtere trafikk etter hvor mye det er av den, og hva slags trafikk det er snakk om.

En annen synsvinkel kan være å se på nettet selv som subjektet for ønske om nettnøytralitet. En av forutsetningene for at internett har nådd ut til så mange på en så inngripende måte som det har gjort, er at det er åpent for alle som enten har villet ytre seg, eller bare har ønsket å lytte til andre. Alle ideer har fått prøve seg, og det har ikke vært verken ønskelig eller mulig å hindre tjenester som Google og Facebook fra å vokse ut av gutterommet og inn på toppen av listen over de mest innflytelsesrike og innbringende virksomheter i global sammenheng.

² <http://www.v3.co.uk/v3/news/2248371/dutch-isp-set-first-europe-net>

³ http://ec.europa.eu/internal_market/e-commerce/directive_en.htm

Dersom man tillater å sortere hvem som får gjøre hva med hvilke midler på internett, det vil si tillate brudd på nettnøytraliteten, vil det i prinsippet innebære at vi drar opp stigen for de neste store innovasjonene vi vet at kommer.

Med en forventet økning i bruken av kapasitetskrevede applikasjoner, som for eksempel TV over internett som beskrevet ovenfor, er det åpenbart at det er behov for et nøytralt nett, all den tid slike tjenester overføres over en såkalt best effort kapasitet. Med best effort menes den delen av et bredbånd som ikke er dedikert særlige tjenester som for eksempel TV og telefoni. Normal bruk av internett vil i så måte gå over best effort. Det er derfor nærliggende å anta at det vil kunne oppstå interessekonflikter mellom forskjellige leverandører av tilsvarende tjenester, der den ene tjenestetilbyderen er vertikalt integrert, og også fungerer som en ISP.

For å sikre en sunn og rettferdig konkurranse, en såkalt "level playing field", er det viktig at de nye tjenestene får lov til å utvikle seg under like forhold. Det fordrer enighet om etterlevelse av de retningslinjene for nettnøytralitet som vi har i Norge per i dag. Samtidig synes et nøytralt nett som en så viktig forutsetning for flere av de fremtidsscenarioer vi ser konturene av i dag, at Forbrukerrådet stiller spørsmål ved om retningslinjer og andre ikke bindende erklæringer, normer eller anbefalinger, såkalt "soft law" representerer tilfredsstillende og solid nok regulering.

Ett år etter publiseringen av retningslinjene for nettnøytralitet, gjennomførte Post- og teletilsynet en revisjonshøring om hvordan retningslinjene stod seg, og om det var ønsker /behov for endring. Under denne prosessen fremkom det at ingen av høringsinstansene, ei heller Forbrukerrådet, så noe behov for en direkte lovregulering av nettnøytraliteten.

Det er likevel slik at det per i dag foregår et konkret arbeid vedrørende mulig behov for en EU-initiert regulering av nettnøytraliteten i regi av DG INFSOC⁴. Til tross for at kommisjonen etter vedtakelsen av den såkalte telekompakken fremholdt at dette var en viktig dag også for Europas nettnøytralitet⁵, har de satt i gang et ytterligere utredningsarbeid. Kommisjonen beskriver selv bakgrunnen for denne prosessen slik:

"This consultation invites views on how best to preserve the open and neutral character of the internet, given the will of the European Institutions to enshrine this goal as a policy objective and regulatory principle to be promoted by national regulatory authorities, and to consider whether further public policy responses are needed."⁶

På bakgrunn av blant annet Post- og teletilsynets initiativ, gjennomføring og etterfølgende tilslutning til retningslinjer for nettnøytralitet, er Norge for et foregangsland i internasjonalt sammenheng når det gjelder nettnøytralitet. Derfor bør også norske myndigheter anerkjenne bakgrunnen og utgangspunktet for det arbeidet som Kommisjonen har satt i gang.

I en slik sammenhengen kan ikke Forbrukerrådet se noen gode grunner til å vente på at prosessen i EU eventuelt skal komme til Norge. Etter Forbrukerrådets mening bør Norge ta vare på den ledende posisjonen vi har i spørsmål og løsninger om nettnøytralitet internasjonalt. Forbrukerrådet mener det norske myndigheter bør være i forkant og gjøre en bred, nasjonal utredning om nettnøytralitetens levedkår i Norge, for eksempel i forbindelse med Post og teletilsynets årlige revisjon av retningslinjene for nettnøytralitet.

Forbrukerrådet foreslår på denne bakgrunn at departementet tar initiativ til en bredere gjennomgang av spørsmål omkring nettnøytralitet, med formål om å avdekke om det er behov for en mer formell regulering for å sikre at alle norske nettbrukere sikres nøytrale nett.

⁴http://ec.europa.eu/information_society/policy/ecomm/library/public_consult/net_neutrality/index_en.htm

⁵ <http://europa.eu/rapid/pressReleasesAction.do?reference=MEMO/09/491>, se særlig pkt. 4

⁶http://ec.europa.eu/information_society/policy/ecomm/doc/library/public_consult/net_neutrality/nn_questionnaire.pdf (side 2)

Kommentarer til implementeringen av rammedirektivets art. 1-3a.

I tillegg til avsnittet ovenfor, ønsker Forbrukerrådet å gi noen ytterligere kommentarer til høringsnotatets punkt 9. Vår forutsetning for disse kommentarene er at sluttbrukers tilgang til elektroniske kommunikasjonsnett og tjenester er å anse som grunnleggende rettigheter, jamfør ovenfor. Samtidig anser vi at det kan være en forskjell i vurderingen av blokkering av nettsteder og håndtering av sluttbrukers trafikk.

All den tid tilgangen må sees på som en grunnleggende rettighet, må også regelverket gjenspeil denne oppfatningen. For at noen skal kunne stenges ute fra slike tjenester, må reglene i den europeiske menneskerettighetskonvensjon ivaretas. Under Kommisjonens høring i 2008, kommenterte Forbrukerrådet det daværende forslaget slik:

Firstly, FR acknowledges that a court or an administrative authority, in accordance with Member States' legal systems, must have the possibility of requiring the service provider to terminate or prevent an infringement. In this respect, the Ecommerce directive strikes a good balance between the different interests involved, by establishing an exemption from liability for intermediaries where they play a passive role as a "mere conduit" of information from third parties and limits service providers' liability for other "intermediary" activities such as the storage of information. The proposal however, hampers the said balance, by imposing an obligation for ISPs to comply with IPR legislation, and thereby indirectly imposing an obligation for them to monitor the information transmitted by end users. Subject to the Ecommerce directive article 15, several EU and EEC member states hold that intermediaries cannot be imposed an obligation to monitor or search for illegal content or activities. Therefore, we deem the proposal to be in direct conflict with the Ecommerce directive article 15.

Secondly, holding mere intermediaries responsible for the content that they transmit is most likely to have a "chilling effect" on freedom of speech. Amongst others, when implementing the Ecommerce directive, Norwegian authorities held that ISPs may only be held responsible if such a mean is deemed relevant, sufficient and proportionate to the end purpose. Having ISPs close down Internet access upon suspicion of copyright infringement will in most cases seem neither sufficient nor proportionate to the alleged offence.

Thirdly, intermediaries will be put in a situation where they, on the one hand, have a contractual obligation to a third party to transmit the content and, on the other hand, risk being held liable in case the content proves to be illegal. That way, ISPs risk incriminating themselves one way or another, which in turn is most likely to cause market disturbances.

Fourthly, on basis of a cost/benefit analysis, we fear that especially smaller businesses with limited human and/or technical resources for monitoring end user activity, will play it safe by suppressing a lot of content that is in fact legal, but for some reason, for example because of the way it is being technically transmitted (file sharing), causes a suspicion of illegal activities.

Fifthly, suppression or cancellation of an end user's Internet access calls for due process and court trial, and not merely an – in many cases – unqualified suspicion by the ISP.

Sixthly, due to a high degree of legal uncertainty as to what constitutes copyright infringement, such "private enforcement" of copyright by ISPs will most likely create differences between member states as to what rights and freedoms consumers may enjoy. The result – a "disharmonization" of European consumer rights – is hardly in accordance with the intentions behind these amendments.

On these grounds, we urge the Commission to retract the proposed paragraph 19 to the Annex. Especially in order to comply with general rules of civil and criminal procedure, it is crucial that it is

left to the courts to decide both whether an end user has infringed copyright and, if so, what should be the proper sanction.”

Forbrukerrådet har i dag den samme inngangen til spørsmålene om å stenge sluttbrukere ute, og ber om at det kun er domstolene (eller et domstolslignende organ) som kan treffe avgjørelse om stengning.

Når det gjelder de kontraktsrettslige sidene ved stegning, har Forbrukerrådet ingen innsigelser til departementets forståelse av hensynene bak art. 1-3a. Forbrukerrådet ønsker likevel å peke på at det kan være anledning til å kontraktsregulere stegning av tilgang til elektroniske kommunikasjonstjenester utover de tilfeller som dreier seg om betalingsmislighold, og at man på den en slik måte omgår den tryggere behandlingen en domstolsbehandling vil medføre. Forbrukerrådet ber derfor om at departementet om å være presise på at det er kun ved betalingsmislighold man kan iverksette begrensninger i sluttbrukers tilgang til elektroniske kommunikasjonstjenester.

Interoperabilitet

Forbrukerrådet erkjenner at interoperabilitet ikke er i kjerneområdet for inneværende høring om endringer i lov om elektronisk kommunikasjon med forskrifter. Internett er det beste eksempelet på hvor kraftig teknisk interoperatibel kan virke, og Kommisjonen beskriver rammene for internetts veldig gjennomslagskraft i sin "Digital Agenda"⁷ slik:

“Its open architecture gave interoperable devices and applications to billions around the world. But to reap the full benefits of ICT deployment interoperability between devices, applications, data repositories, services and networks must be further enhanced.”

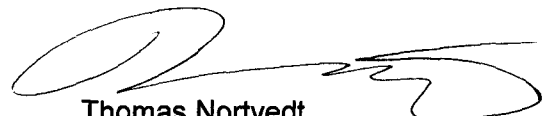
Forbrukerrådet anser interoperabilitet som en forutsetning for et godt fungerende digital samfunn også på andre områder enn infrastruktur, som f. eks. digitalt innhold og avspillere. Samtidig er det en forutsetning for å lykkes i arbeidet med å utvikle og implementere løsninger som er interoperabilitet et bredt samarbeid. All den tid departementet har hovedansvaret for den infrastrukturen som trekkes frem som det beste eksempelet på hvor godt og kraftig interoperabilitet lager rammer for innovasjon og bruk, håper Forbrukerrådet at departementet kan ta et initiativ til et videre og bredere arbeid for å styrke interoperabilitetens vilkår i Norge.

Med hilsen

for Forbrukerrådet



Audun Skeidsvoll
Politisk direktør



Thomas Nortvedt
Fagdirektør, Digitale tjenester

Vedlegg: Forbrukerrådets notat adressert til Post- og teletilsynet om utvidelse av Brukerklagenemnda for elektroniske tjenester

⁷ [http://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=CELEX:52010DC0245\(01\):EN:NOT](http://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=CELEX:52010DC0245(01):EN:NOT)

Post- og Teletilsynet
Postboks 93
4791 LILLESAND



Saksbehandler:
SRA

Vår dato:
20.04.2010

Vår referanse:

Deres dato:

Deres referanse:

Opprettelse av tvisteløsningsorgan for TV-tjenester

Forbrukerrådet har de senere årene mottatt et ikke ubetydelig antall henvendelser fra forbrukere som har problemer knyttet til sine TV-tjenester. Slike tjenester faller i utgangspunktet utenfor de rettsområder Forbrukerrådet har anledning til å bistå forbrukerne, slik at det per i dag ikke finnes klagebehandlingsmuligheter utover selskapenes egen kundeservice.

Forbrukerrådet har utarbeidet et notat som forsøker å utrede ulike alternativer for utenrettslig tvisteløsning av TV-tjenester. Notatet tar utgangspunkt i dagens situasjon for forbrukere. Samtidig har Forbrukerrådet vært i kontakt med både bransjeaktører og flere tilsynsorganer. Alle har så langt stilt seg positive til opprettelsen av et klageorgan for TV-tjenester.

I vedlagte notat gjennomgår Forbrukerrådet alternativer for håndtering av de klager/henvendelser som mottas på tv-området. Etter gjennomgangen anbefaler Forbrukerrådet å vurdere mulighetene for å behandle slike klager i Brukerklagenemnda for elektronisk kommunikasjon (BKN).

Forbrukerrådet oppfordrer etter dette tilsynet til å se nærmere på de problemstillinger og løsninger som skisseres i notatet.

Forbrukerrådet bidrar gjerne i et videre utrednings- implementeringsarbeid for tvisteløsning for TV-tjenester, og presiserer i den forbindelse at notatet kun er ment som et innspill og mulig utgangspunkt for et videre arbeid.

Med hilsen

for Forbrukerrådet

Thomas Nortvedt
Underdirektør

Svenn Richard Andersen
Politisk rådgiver



Forbrukerrådet
The Consumer Council
of Norway

Postadresse:
P.b. 4594 Nydalen
NO-0404 Oslo

Besøksadresse:
Rolf Wickstrøms vei 15
0486 Oslo

Org. nr.:
NO 871 033 382 MVA

post@forbrukerradet.no
forbrukerportalen.no

Publikumstelefon:
815 58 200
Sekretariatet,
tlf.: 23 40 05 00

NOTAT

Til: Forbrukerpolitisk avdeling

Fra: Digitalgruppa v/Svenn Richard Andersen

Dato: 21. april 2010



Opprettelse av klagenemnd for tv-markedet

Forbrukerrådet anbefaler utvidelse av Brukerklagenemnda for elektronisk kommunikasjons (BKN) mandat til også å omfatte klagesaker på tv-området. Notatet inneholder Forbrukerrådets vurdering av dagens situasjon og ulike alternativer for organisering.

Forbrukerrådet tar med dette initiativ til opprettelsen av et forbrukerklageorgan for tv-markedet. Utgangspunktet er anerkjennelsen av at de fleste norske forbrukere har en avtale med en tv-distributør, ser tv daglig og kan oppleve problemer knyttet til produktet eller tjenesten. Per i dag har forbrukerne ingen klagemulighet utover tilbyderens egne kundesentre dersom de skulle oppleve problemer.

I Forbrukertilfredshetsrapporten for 2008 kommer tv-bransjen dårlig ut forhold til de fleste andre undersøkte bransjer¹. Sett i lys av omfanget av henvendelser til Forbrukerrådet mener vi at det er belegg for opprettelsen av et eget klageorgan for tv-markedet.

Dette notatet vil vi presentere bakgrunnen for hvorfor Forbrukerrådet mener etablering av klageinstans er en fornuftig løsning. I tillegg ønsker vi å drøfte ulike organiseringsmodeller – primært innlemmelse av tv-markedet i BKN, samt opprettelsen av en egen klagenemnd.

Forbrukerrådet deltar i tvisteløsningsutvalget som ser på organiseringen av utenrettslig tvisteløsning. Utvalget ble opprettet i statsråd i november 2010 for å se på det utenrettslige tvisteløsningstilbudet i forbrukersaker. Notatet er skrevet med utgangspunkt i dagens situasjon, og betraktninger er gjort med utgangspunkt i situasjonen for forbrukere i tv-markedet ved årsskiftet 2009/2010. Siden utvalgets arbeid ikke er ferdigstilt, har vi ikke tatt eventuelle konklusjoner fra utvalget med i våre betraktninger

¹ "Forbrukertilfredshet 2008" http://www.sifo.no/files/file73831_web-off.pdf. Undersøkelsen ser på "kanalpakker" som et marked, men kan i denne sammenhengen



Bakgrunn

Fire av fem nordmenn ser på tv en gjennomsnittsdag². Gjennomsnittseeren så i 2008 på tv i nærmere tre timer daglig³. For 2009 ser det ut til å øke ytterligere⁴. Tv er utvilsomt det mediet norske forbrukere bruker mest tid på – til tross for en sterk økning i bruken av internett.

I utgangen av 2008 var det i følge Post- og teletilsynet (PT) 1 951 000 fjernsynsabonnenter i Norge⁵. Rundt 600.000 var antatt å måtte skifte distribusjonsform i forbindelse med slukkingen av det analoge bakkenettet i 2008-2009⁶. Dette har ført til et økt fokus på ulike distribusjonsplattformer, kanalpakker, åpne nett og kvalitet på tv-signal.

I løpet av 2009 mottok Forbrukerrådet et betydelig antall henvendelser fra forbrukere knyttet til tv. I tillegg mottok Forbrukerombudet, PT, Medietilsynet og Konkurransetilsynet også henvendelser knyttet til spørsmål, problemer eller klager om tv. Ingen av institusjonene har formelt ansvar for å behandle forbrukerproblemer med tv, men alle har opplevd et økende antall henvendelser det siste året. Trolig kan noe av denne økningen tilskrives overgangen fra analogt til digitalt bakkenett, men det er grunn til å hevde at omfanget av henvendelser uansett forsvaret etableringen av en klageinstans for tv-markedet.

Som nevnt ovenfor kommer tv-bransjen relativt dårlig ut på forbrukertilfredshetsundersøkelsen i 2008⁷. Av 40 undersøkte bransjer, ender "kanalpakker" på 34. plass. Snittskåren for bransjen er 3,0 av 5 (hvor 5 er høyest). Det er særlig klagemulighetene forbrukerne er misfornøyd med. Kanalpakkene skårer 2,6 på kategorien "klagemuligheter" (snitt for alle bransjer er 3,0). De tre bransjene som skårer dårligere på klageforhold er privatskoler (2,2), togreiser (2,2) og taxi (1,9).

Brytes klagemuligheter ned, har tv-bransjen størst problemer innen kategorien "Klageomfang og bransjens egen policy.". Her er snittet kun 1,7 for kanalpakkene, mot 2,9 for alle bransjer.

I bransjer hvor det i dag finnes klagenemnder ser vi gjennomgående en høyere tilfredshet med klagemulighetene. Pakkereisebransjen skårer for eksempel 3,8 på "Klagemuligheter".

Markedsfordeling

I dag er nærmere to millioner norske tv-abonnenter fordelt på fire distribusjonsplattformer. Kabel-tv og satellitt er de to plattformene med flest abonnenter. Ved utgangen av første kvartal 2009 var det omtrent 930 000 abonnenter kabelnettene. I satellittmarkedet falt antallet noe, til i overkant av 700 000 abonnenter. For det digitale bakkenettet var det registrert 199 000 kunder, og antallet fiberabonnenter hadde kommet opp i 143 000.⁸

Med overgangen til digitalt bakkenett og slukkingen av det åpne, analoge nettet, kan vi si at disse tallene omfatter hele det norske tv-markedet til sluttbruker. Riktignok må det påpekes at det her ikke tas høyde for forbrukere som utelukkende ser tv over internett. Forbrukerrådet mener dette markedssegmentet ikke er relevant i denne sammenheng, ettersom vi ikke ser for oss at en uavhengig klagenemnd for tv-markedet vil behandle klager

² <http://medienorge.uib.no/?cat=statistikk&medium=tv&aspekt=&queryID=131>

³ <http://medienorge.uib.no/?cat=statistikk&medium=tv&aspekt=&queryID=131>

⁴ <http://www.nrk.no/nyheter/kultur/1.6896434>

⁵ <http://www.snl.no/kabel-TV>

⁶ Konkurransetilsynet: "Konkurransen i Norge" (2009)

⁷ http://www.sifo.no/files/file73831_web-off.pdf

⁸ <http://www.npt.no/ikbViewer/Content/112515/Ekomrapport%201%20%20halv%C3%A5r%202009.pdf>



fra disse forbrukerne. Post- og teletilsynet gjør en tilsvarende vurdering i sin Ekomrapport for første halvår 2009⁹.

I kabelmarkedet har Telenor (gjennom Canal Digital) halvparten av markedet, mens Get har en markedsandel på 40 prosent. De siste 10 prosentene er fordelt på diverse mindre, lokale kabeldistributører.

På satellitt er Canal Digital dominerende med 76 prosent av kundene. Viasat er den andre aktøren i satellittmarkedet.

I det digitale bakkenettet er RiksTV den eneste distributøren, og etter endringen av konsesjonsvilkår fremstår det som utenkelig at andre aktører vil komme inn på dette markedet.

Antallet abonnenter i fibermarkedet økte med 22 000 til 143 000 i løpet av første halvår i 2009.¹⁰ Lyse Tele har om lag 27 prosent av dette markedet. Som vi ser, er det i denne distribusjonskanalen det er flest aktører som kjemper om kundene.

Samlet for alle plattformer har Canal Digital (både kabel og satellitt) en markedsandel på 51 prosent. Get, som hovedsaklig distribuerer over kabel, har 18.9 prosent markedsandel. RiksTV og Viasat har henholdsvis 10 og 8,4 prosent markedsandel av totalmarkedet ut til sluttbruker.

Omsetningsmessig er tv-markedet for sluttbrukere i vekst. I første halvår 2009 økte omsetningen med 330 millioner kroner, noe som tilsvarer en 12 prosent økning i forhold til foregående år. Total omsetning i hele markedet var på 2,7 milliarder kroner i første halvår 2009.

Utviklingstrekk

Forbrukerrådet forventer at forbrukerne vil bli stadig mer bevisste tilbud, alternativer og vilkår på tv-markedet i tiden fremover. Som en følge av dette, kan man anta at forbrukerne vil etterspørre større valgfrihet i forhold til de produkter som tilbys. I skrivende stund er RiksTV den eneste tilbyderen som tilbyr enkeltkanalvalg. I tillegg til en utvidelse av slike eller tilsvarende produkter fra flere tilbydere, er det internasjonalt et stort tilbud med ulike fleksible løsninger for direktekjøp av innhold. På denne måten omgås den tradisjonelle pakkingen av kanaler. Forbrukerrådet regner med at dette vil føre til ytterligere fleksibilitet for forbrukeren.

⁹ <http://www.npt.no/ikbViewer/Content/112515/Ekomrapport%201%20%20halv%C3%A5r%202009.pdf> (side 32, fotnote 20)

¹⁰ <http://www.npt.no/ikbViewer/Content/112515/Ekomrapport%201%20%20halv%C3%A5r%202009.pdf>



Behov for klagenemnd

Forbrukerrådet har lenge registrert et betydelig antall henvendelser knyttet til tv-markedet. Tabellen under viser antall henvendelser til Forbrukerrådet for de fire største aktørene (Canal Digital, Get, Viasat og RiksTV) sortert etter kategorier i perioden 1. februar til 8. juni 2009.

Henvendelsestype	Forekomst
Signalfeil/dekoder/tuner	91
Betaling/inkasso/pris/	150
Bindingstid/oppsigelse	161
Avtalevilkår	88
Markedsføring/angrefrist	43
Total	774

Per 4. desember 2009 var det registrert 1570 henvendelser angående tv til Forbrukerrådet.

Når det gjelder henvendelser til de andre aktørene, går de samme problemstillingene igjen. I hovedsak dreier det seg om spørsmål knyttet til markedsføring og vilkår for abonnementer og overgangen til digitalt bakkenett. I noen grad er det også snakk om mer tekniske spørsmål, slik som pairing av kort og dekodere, dekningskart (for RiksTV-kunder) og andre problemer med varierende signalstyrke.

Organisering av klagenemnd

Forbrukerrådet ser for seg tre alternative organiseringer av en klagenemnd for tv-markedet:

1. Opprettelsen av en egen, selvstendig og frittstående tv-klagenemnd
2. Utvidelse av BKNs mandat
3. Ingen opprettelse av nemnd/ som i dag

Utgangspunktet for dette notatet er at klagemengden til Forbrukerrådet og andre institusjoner er så høyt at dagens situasjon ikke er tilfredsstillende. Alternativ 3, å avstå fra å gjøre noe med dagens situasjon, er derfor ikke et reelt alternativ.

Det er nedenunder redegjort for alle alternativenes fordeler og ulemper.

Alternativ 1: Opprettelse av egen tv-klagenemnd

Forbrukerrådet er i dag involvert i tjuetalls reklamasjonsnemnder for ulike bransjer. Nemndene er opprettet i samarbeid med bransjeorganisasjoner, og behandling i nemndene skal være gratis for forbrukeren.

Typisk sammensetning i nemndene er én eller to oppnevnte representanter for henholdsvis forbruker- og bransjesiden, i tillegg til en leder oppnevnt av begge sider i felleskap. Mye av arbeidet gjøres likevel i faste sekretariater, som skal være nøytralt overfor begge parter i den aktuelle saken. Behandling i selve nemnda skjer først hvis tvisten ikke løses i sekretariatet. Så lenge en tvist er til behandling hos nemnda, kan saken ikke bringes inn for de alminnelige domstolene.



En forutsetning for at en sak skal vurderes av nemnda, er at den først har blitt klaget inn til den næringsdrivende. Klager må fremmes skriftlig med klagebegrunnelse og eventuelt relevant dokumentasjon.

En nemnds uttalelse er rådgivende for de involverte partene, men som regel følges uttalelsene. Nemndenes sekretariater forsøker, basert på gjeldende rett og tidligere uttalelser fra nemnda, å få partene til å komme fram til minnelige løsninger. Praksisen varierer imidlertid noe fra nemnd til nemnd.

Nemndsopprettelser har tidligere hatt en "oppdragende" effekt på bransjene. På den måten har tilliten blant forbrukere økt, prinsippsspørsmål blitt vurdert av en nøytral "tredjepart" og det er skapt presedens for senere klagebehandling.

Fordeler med opprettelsen av en selvstendig nemnd

Med opprettelse av en egen nemnd for tv-bransjen håper Forbrukerrådet å gi forbrukerne et enkelt klagepunkt for tviste- og klagesaker i de tilfeller hvor et problem ikke kan løses i samarbeid med tv-leverandøren.

En rendyrket tv-nemnd kan være enklere å informere publikum om, og nemndas kompetanse kan bygges opp kun med tanke på forståelsen for tv-bransjen.

Ulemper med opprettelsen av en selvstendig nemnd

Forbrukerrådet er som nevnt involvert i et tjuetalls nemnder. BKN, omfatter allerede flere av de største tv-tilbydere (bl.a. Canal Digital, Get og Lyse Tele), og opprettelsen av enda en nemnd kan virke forvirrende for forbrukeren.

For Forbrukerrådet er det viktig å gjøre klageprosessen enkel og forståelig for forbrukeren. Mange har i dag kjøpt pakke- eller triple-play-løsninger for både tv, internett og telefoni hos den samme leverandøren. Det kan dermed virke unødvendig kronglete for kunden å måtte henvende seg til ulike instanser avhengig av om problemet gjelder tv- eller internettproduktet. Flere av problemstillingene det vises til i tabellen på forrige side skyldes andre problemer enn direkte tv-produktet. Dermed kan det de facto føre til at problemer heller ikke kan løses i en tv-klagenemnd, selv om det oppleves som et "tv-problem" av forbrukeren.

I tillegg til utgifter knyttet til oppstart, vil det ved opprettelsen av en egen nemnd påløpe kostnader ved driften av et selvstendig sekretariat og nemndas arbeid.



Formelle alternativer for opprettelse av egen tv-nemnd

Rent praktisk kan en nemnd organiseres på to måter: lovbasert eller avtalebasert.

Lovbasert nemnd

For opprettelsen av en *lovbasert nemnd*, forutsettes en hjemlet, pliktig nemndsopprettelse som pålegger aktørene å ta del for å kunne drive med sin virksomhet. Brukerklagenemnda for elektronisk kommunikasjon en lovbasert nemnd fordi virksomheten har grunnlag i ekomregelverket.

Prosessen rundt en slik lovprosess er omstendelig. Forbrukerrådet tilråder ikke å sette i gang denne prosessen, så fremt det finnes andre alternativer.

Avtalebasert nemnd

De fleste av nemndene Forbrukerrådet i dag er involvert i er avtalebaserte. Det vil si at nemndene er opprettet etter avtale mellom bransjeforeningene og Forbrukerrådet. De fleste bransjeforeninger forutsetter at medlemmene følger nemndas anbefalinger. Resultatet er dermed at de fleste næringsdrivende deltar i "sin" nemnd. De eksisterende nemndene har også vist seg å ha en normativ effekt på aktørene, og dermed forbedret beskyttelsen for forbrukerne.

Avtalearbeidet er krevende, men basert på erfaringen med opprettelsen av nemnder for andre forbrukerområder, mener Forbrukerrådet en slik løsning er gjennomførbar. Dette notatet går ikke i detaljer omkring opprettelsen av en slik nemnd, men et eventuelt etableringsprosjekt kan ledes av Forbrukerrådet i samarbeid med sentrale bransjeaktører i tv-markedet.

Alternativ 2: Utvidelse av BKNs mandat

Etter Forbrukerrådets syn vil det være mest fordelaktig å legge behandling av tv-klagesaker til BKN. En forutsetning er da at det formelt avklares at tv kan komme inn under BKNs mandat. BKN er lovfestet gjennom ekom-lovgivingen og skal behandle tvister mellom sluttbruker og tilbyder av elektronisk kommunikasjonstjeneste. Foreløpige undersøkelser viser at BKNs mandat også kan omfatte spørsmål som angår tv-distribusjon.

Fordeler ved å behandle tv-klager i BKN

Som nevnt i foregående kapittel, har flere kunder i dag triple-play-løsninger. Forbrukerrådet mener det er en generell markedsutvikling med flere og mer omfattende slike løsninger. Dermed kan en felles klagenemnd for både tv og annen elektronisk kommunikasjon forenkle og dermed forbedre situasjonen for både forbrukere og tilbydere. Samtidig kan det oppnås en viss effektiviseringsgevinst i det mer formelle nemndsarbeidet for de involverte.

Undertiden kan det være uklart hvorvidt et problemet er knyttet til for eksempel tv- eller internett-tjenesten. I en situasjon hvor forbrukeren har én og samme leverandør for begge tjenestene, vil det uansett være tilbyders ansvar å utbedre problemet. Men i tilfeller hvor forbrukeren har ulike leverandører for tv og Internett kan det være vanskelig å fastlå hvor problemet ligger. I dag vil problemer med internett-tilkoblingen kunne vurderes av BKN, mens problemer med tv-tjenesten faller utenfor. Med en utvidelse av BKNs mandat, vil nemnda uansett være riktig tvisteløsningsorgan, noe som dermed bedrer situasjonen for forbrukeren.



I tillegg gjelder argumentene for opprettelsen av en selvstendig tv-klagenemnd, også for å innlemme tv-tjenester i BKNs mandat.

Ulemper ved å utvide BKNs mandat

Organiseringen av BKN kan kompliseres ved å utvide ansvarsområdet til å også gjelde tv. Selv om enkelte aktører leverer både tv og andre ekomtjenester, gjelder ikke dette alle. Det kan dermed oppstå utfordringer med eksempelvis finansieringen av sekretariatet.

En utvidelse av BKN kan lede til et behov for å tilføre ny kompetanse. Dette må utredes i forbindelse med en eventuell innlemming av tv-markedet.

Enkelte juridiske betraktninger

BKN skal i henhold til ekomforskriften¹¹ behandle klager "knyttet til leveringspliktig tjeneste, avtale om kjøp av annen offentlig telefontjeneste og Internettilgang." Samferdselsdepartementet skrev i høringsbrevet til ekomforskriften i 2003 følgende om typen saker BKN skal kunne behandle¹²:

"Hensynet bak bestemmelsen er å etablere en plikt for tilbyder av nærmere angitte tjenester til å delta i brukerklagenemnda. Bruker skal gjennom denne ordningen sikres en mulighet til å kunne klage på enhver tilbyders tilbud av leveringspliktige tjenester, samt tjenester der en eller flere tilbydere har sterk markedsstilling. Deltagerne i nemnda kan på frivillig grunnlag forhandle om at det skal være mulig å klage på flere tjenester enn de som i utgangspunktet vil være omfattet. Klageordningen skal være subsidiær i den forstand at klageren først skal klage til tilbyder."

Forbrukerrådets vurderer det derfor slik at regelverket som danner grunnlaget for BKN ikke er til hinder for at tv-tjenester kan behandles av BKN.

Alternativ 3: Ingen opprettelse av klagenemnd

Tv-markedet er i konstant utvikling. Fra leverandørenes side er det interessant å komme forbrukerne i møte, og det er mulig for de fleste forbrukere å bytte leverandør hvis de er misfornøyde, til tross for enkelte praktiske hindre ved å bytte f.eks plattform. Det er dermed mulig å argumentere mot opprettelsen av en klagenemnd, men Forbrukerrådet er bekymret for at dette på sikt kan føre til en erosjon av forbrukerretten og -makten i tv-markedet.

Opprettholdelse av status quo er derfor ikke å anbefale fra Forbrukerrådets side. Med dagens fravær av klageinstans er vekten tippet for langt i den næringsdrivendes favør. Forbrukerrådets oppgave er å styrke forbrukerens evne til å ta opplyste/bevisste valg. Hvis det opprettes en nemnd utenfor bedriftenes kundesentre, tror vi ikke bare forbrukerne blir mer klar over sine rettigheter, men også at det vil bedre bransjens anseelse blant publikum.

¹¹ <http://www.lovdatab.no/for/sf/sd/td-20040216-0401-011.html#10-1>

¹² <http://www.regjeringen.no/upload/kilde/sd/hdk/2003/0011/ddd/pdfv/183173-ekom.pdf>



Avgrensing av myndighet

En klagenemnd for tv skal i prinsippet kunne ta for seg alle tvister mellom en privat tv-abonnet og den næringsdrivende som leverer tv-signal, båndbredde eller hard-/software for tv-signal til forbruker. Det vil også være aktuelt for en nemnd å ta stilling til avtalerettslige tvister. Eksempelvis kan en distributørs tap av sports- eller fotballrettigheter føre til en tvist knyttet til forbrukerens rett til å bryte en avtale om distributøren har markedsført seg kraftig som "sportsleverandøren" eller "fotballeverandøren".

Forbrukerrådet anbefaler derfor at alle tv-distributører deltar i klagenemnda. En tv-kunde vil ha et kundeforhold til distributøren, og Forbrukerrådet er av den oppfatning at det er denne leverandøren som må sikre en tilfredsstillende leveranse av tv-innholdet. Ligger det reelle problemet lenger bak i næringskjeden er det rimelig å forvente at dette blir en sak mellom tv-distributøren og eventuelle underleverandører.

Et forhold som må avklares er ansvaret tilsmå kabelselskaper og boligsameier med felles parabol. Mange borettslag eier i dag egne kabelselskaper, og disses forhold til klagenemnda må avklares.

For ytterligere detaljer om avgrensing viser vi til foregående kapittel ("Enkelte juridiske betraktninger"). Forbrukerrådets intensjon er å oppfylle ekomforskriftens forpliktelser. Følgelig vil dermed finansiering av BKNs utvidede mandat (kostnader ved behandling av klagesaker for tv) dekkes av de deltagende bedrifter.

Anbefaling

Dette notatet er ment som en redegjørelse for Forbrukerrådets vurdering av dagens situasjon og mulige alternativer for situasjonen.

Forbrukerrådet anbefaler en utvidelse av Brukerklagenemnda for elektronisk kommunikasjon.

En opprettholdelse av dagens situasjon (ingen klageinstans) er etter vårt syn ikke å anbefale. Med innlemmelse av tv-markedet i BKN, oppretter vi en klageinstans som kan løse de utfordringer og problemstillinger som kan oppstå mellom privatpersoner (forbrukere) og tv-distributører.

