

Barne-, likestillings- og inkluderingsdepartementet
 Postboks 8036 Dep,
 0030 Oslo

 postmottak@bld.dep.no

Vår dato

01.07.2011

Deres dato

01.04.2011

Vår saksbehandler

Torgeir Waterhouse

Vår referanse

Deres referanse

201001511-/GJOFJS

Høring - Forbrukerutfordringer ved koblingsalg av bredbånd, TV og telefoni

IKT-Norge ønsker å takke for muligheten til å gi innspill på rapporten. Som bransjeorganisasjon har IKT-Norge mange medlemmer som berøres, både direkte og indirekte, av rapportens tema og de konkrete forslagene til tiltak.

IKT-Norge ønsker med dette knytte noen kommentarer til rapporten nå. Vi vil også komme tilbake til den, og stille oss til disposisjon, ved en eventuell oppfølging av tiltakene som foreslås i rapporten. Videre er det grunn til å peke på at betydelige deler av rapporten allerede er behandlet i Sønneland utvalget hvor Forbrukerombudet også deltok og at rapporten og eventuelt videre arbeid med den bør korrigeres for det.

Bakgrunn

Det har vært bred politisk enighet om at markedet i første rekke skal bygge ut bredbånd, telefoni ble bygget ut av Televerket med USO-forpliktelser. TV har tidligere vært bygget ut av Norkring, og senere blitt supplert med bla. kabel. Vi er nå over i en helt annen medievirkelighet og det er viktig at myndighetene ikke møter konvergens og teknologiutvikling med for smal og ensidig tilnærming. I dagens marked er det en lang rekke aktører som leverer og konkurrerer på forskjellige nivå i næringskjeden og det er stort spenn i forretningsmodeller og løsninger.

Det er viktig å understreke at det er disse aktørene og etterspørselen i markedet som skal avgjøre hvilke forretningsmodeller, løsninger og tjenester som er tilgjengelige. Konkurransen er dramatisk endret og i tråd med ønsket politikk er det ikke lenger det offentlige som bygger ut nettverkene med offentlige midler.

Rapporten omhandler flere aspekter ved leveranse av både tv- og internettjenester. Internett, og tilgang til internett, er en av de viktigste infrastruktur og tjeneste etableringene i Norge i vår tid. Internett står for 3.4% av BNP, og 21% av veksten i BNP de siste 5 årene¹ i land det er naturlig å sammenligne med. En hver vurdering av situasjonen rundt leveranser av og utvikling av internett, både tilgang og tjenester, må sees i lys av denne meget viktige posisjonen nettet har for enkelt forbrukeren, næringslivet, det offentlige Norge og samfunnet som helhet.

Norge er et utfordrende land å bygge både fysiske og trådløse nettverk på grunn av blant annet geografi og demografi. Det er viktig for utbygging av nettverk i Norge at kunder og leverandører kan inngå avtaler som forsvarer bla. kostnader, risiko, leveranse og sikrer hensiktsmessig finansiering for både kunde og utbygger ved kostbare utbygginger i ofte lite befolkede områder. Forbrukerombudet synes å sette denne muligheten på prøve når rapporten så tydelig problematiserer tidsavgrensede avtaler med bindings- og oppsigelsestid.

Om bindingstid

Bindingstid er et gjennomgående tema i rapporten. Det er positivt at Forbrukerombudet klargjør at ombudet erkjenner at bindingstid som virkemiddel for å regulere avtaleperioden er avgjørende for å kunne levere kostnadskrevende investeringer og tjenester. Samtidig fremstår det som om ombudet ønsker å blokkere for forbrukere og andres mulighet til å tilegne seg avansert og kostbar teknologi gjennom å inngå en avtalte for en spesifisert tidsperiode.

IKT-Norge mener rapporten skaper unødvendig forvirring og usikkerhet rundt bruk av bindingstid som hensiktsmessig virkemiddel for både kunde og leverandør. I rapporten sies det bla. at "Forbrukerombudet har lagt til grunn i bransjenorm for internettaksess at tilbydere kan operere med ett års bindingstid der forbrukeren får en fordel av avtaleinngåelsen og denne fordelene ikke knytter seg til lavere priser"². Imidlertid fremgår det ikke av rapporten at Markedsrådet sier det motsatte i "MR-sak 10/498: Forbrukerombudet - NetCom AS"³ fra august 2010, dermed synes Forbrukerombudets tilnærming i både bransjenormen og rapporten å være i strid med praksis i Markedsrådet.

Videre vises det til bindingstid "på 12 måneder som gjelder for individuelle forbrukeravtaler, jf. bransjenormen for internettaksess." uten at rapporten omtaler det helt sentrale poenget at "bindingstiden kan være lenger enn 12 måneder i kontrakter med boligsammenslutninger".⁴

¹ Report - Internet matters: The net's sweeping impact on growth, jobs, and prosperity - May 2011, http://www.mckinsey.com/mgi/publications/internet_matters/index.asp

² side 36

³ <http://www.forbrukerombudet.no/id/11040920.0>

⁴ Epost "VS: Bransjenorm for internettaksess" fra Forbrukerombudet 29. oktober 2010

Forøvrig vises det til IKT-Norges høringssvar på "Høring om endring i lov om elektronisk kommunikasjon med forskrifter" fra september 2010 hvor vi bla. sier at dersom "bindingstiden tas inn i lov, er det meget viktig at denne settes til maksimal lengde - 24 måneder."

IKT-Norge mener tidsavgrensede avtaler med bindings- og oppsigelsestid er et hensiktsmessig virkemiddel for å imøtekomme forbrukeres ønske om tilgang på ny og avansert infrastruktur og teknologi til mest mulig attraktiv pris.

Utbygging og oppgradering av nettverk

Det hevdes i rapporten at Sverige ligger betydelig foran Norge på utrulling av fiber pga. aktørene i Norge og Sverige har forskjellig nivå på valg av såkalt åpne nettverk og såkalt lukkede nettverk som foretrukket forretningsmodell. De siste tallene fra FTTH council viser imidlertid en penetrasjon på henholdsvis 12.03% og 12.93%⁵. Bredbåndspenetrasjonen i Norge er på 99.9%. IKT-Norge og norsk ekomnæring støtter regjeringens syn når den uttaler "vi har ikke tenkt å gi oss med dette. Å sørge for at Norge til enhver tid har en velutbygd og framtidsrettet bredbåndsinfrastruktur er viktig for denne regjeringen."⁶.

Den nåværende bredbåndsdekningen representerer altså ikke et endelig oppnådd mål. Rapporten påpeker helt riktig at det er "dyrt å bygge fiber- og kabelnett, særlig på grunn av høye utgifter til graving" i Norge. I tillegg må de eksisterende nettverkene oppgraderes kontinuerlig med alt fra mindre justeringer til utskiftninger som i realiteten er en gjennoppbygging fra grunnen av. Det påløper også betydelige kostnader årlig til flytting og vedlikehold av nettverksinfrastruktur som følge av flytting av veier som fungerer som fremføringsvei for nettverksinfrastrukturen. I tillegg kommer også betydelige kostnadsdrivende pålegg og initiativ fra myndigheter som feks. rettningslinjer for fakturaer, regimer for kostnadskontroll, datalagringsdirektivet lokale graveregimer, etc. Det er betydelig og løpende kostnader forbundet med nødvendig drift, vedlikehold, sikkerhet og oppgraderinger av nettverk.

IKT-Norge mener det er viktig at markedsaktørene står fritt til å velge forretningsmodeller for bredbånd. Myndighetene må unngå å legge ekstra byrde på ekomaktørene, og etterstrebe å legge best mulig tilrette for videre utbygging, vedlikehold og oppgraderinger av nettverk.

⁵ Fibre to the Home Council Europe Press Release 26 oktober 2010, http://www.ftthcouncil.eu/documents/PressReleases/2010/PR2010_EU_Ranking_mid_2010_Final.pdf

⁶ "Full bredbåndsdekning i Norge - behov for større kapasitet", <http://www.regjeringen.no/nb/dep/fad/pressesenter/pressemeldinger/2009/full-bredbandsdekning-i-norge.html?id=570971>

Om henvendelser

Flere steder i rapporten vises det til at "Forbrukerombudet mottar henvendelser fra forbrukere som uttrykker missnøye" uten at det vises til noe omfang eller hyppighet. Det gis heller ikke noen redegjørelse for om dette er henvendelser hvor forbrukere får hjelp til å forstå avtale, regelverk og egne forpliktelser. Eller om det er faktisk er grunnlag for å beskrive henvendelsene som problemer slik det gjøres i rapporten. Det er avgjørende at man skiller mellom reelle problemer for forbrukere på den ene siden, og på den andre siden at forbrukere kan uttrykke missnøye med å forholde seg til den inngåtte avtalen og gjeldene regelverk slik også leverandørene er forpliktet til.

I rapporten pekes det på at forbrukertilfredsheten med "bredbånds- og TV-tjenester (kanalpakker) ligger under snittet."⁷ I SIFO rapporten dette er hentet fra gis det et noe annet bilde. Der fremgår det at de aktuelle tjenestene ligger på snittet når det gjelder prisinformasjon, og over snittet når det gjelder muligheter for å sammenligne henholdsvis "pris og kapasitet på bredbånd mellom ulike tilbydere i markedet" og "pris og innhold mellom ulike kanalpakker"⁸.

IKT-Norge mener det er opplagt at forbrukeres rettigheter og evt. problemer skal tas på alvor. Tilsvarende er det avgjørende med en kunnskapsbasert tilnærming til iverksettelse av tiltak, utredninger etc. En hver situasjon en eller flere forbrukere uttrykker manglende tilfredshet med er ikke nødvendigvis et problem.

Tilgang på innhold

Rapporten påpeker helt riktig at klarering av rettigheter er en begrensende faktor for nye tjenester, både nye over the top og både evolusjon og ny innovasjon på toppen av og i tillegg til eksisterende tjenester fra de etablerte leverandørene. Det er avgjørende at myndighetene løfter dette temaet høyere på dagsorden, og legger til rette for et rettighetsklaringsregime tilpasset dagens teknologi og teknologiorienterte forbrukere. De siste par årene har det vært en betydelig og positiv utvikling av nye tjenester med musikk, tilsvarende utvikling gjenstår på andre områder. Rapporten burde i større grad rettet fokus mot rettighetsklaringsutfordringer og hvordan dette rammer forbrukernes valgfrihet. Det vil være avgjørende for norske forbrukere at myndighetene er bevist på disse problemstillingene i forbindelse med pågående nasjonalt og europeisk arbeid med bla. åndsverkslov og tilstøtende regulering av rettighetsklarering.

IKT-Norge mener det er avgjørende at myndighetenes fokus i betydelig større grad rettes mot den negative effekt eksisterende rettighetsklaringsregimer har for utvikling av nye innovative innholdstjenester.

⁷side 10

⁸Forbrukertilfredshet 2008

Avslutningsvis vil IKT-Norge påpeke at vi oppfatter at en betydelig andel av rapportens foreslåtte tiltak allerede er berørt i annet arbeid initiert av myndighetene.

IKT-Norge og ekomnæringen stiller seg til disposisjon for myndighetenes videre arbeid med de berørte spørsmålene, og understreker viktigheten av en helhetlig tilnærming til dette spørsmålene. Ekomnæringen, infrastrukturen, internett og nye tjenester er avgjørende for Norges fremtid som kunnskapsnasjon, og det er avgjørende at myndighetenes tilnærming ivaretar dette.

Torgeir Waterhouse
Direktør internett og nye medier