

SAMFERDSELSDEPARTEMENTET	
AVD./SEK.: PTS	S.BEH.: TKB
16 AUG. 2007	
S.NR.: 05/1563-46	
ARKIV: 845.6	AVSKREVET:



FORBRUKERRÅDET

Det Kongelige Samferdselsdepartement
Luft-, post- og teleavdelingen
V/Thorunn K. Bakke
Postboks 8010 Dep.
0030 Oslo

Saksbehandler:
Anne-Karin L. Iversen
Innvalg 210

Vår dato:
14.08.2007

Vår referanse:
2007/3134

Deres dato:
21.05.2007

Deres referanse:
05/1563-TBK

Høringsuttalelse – ”Fremlegg om endringer i ekomforskrifta, ekomlova mv. – Føresegn om fellesfakturerte tenester over elektronisk kommunikasjonsnett mv.”

Vi viser til Samferdselsdepartementets høringsbrev av 21. mai 2007, hvor det bes om kommentar til Samferdselsdepartementets forslag til ny regulering av fellesfakturerte tjenester.

Forbrukerrådet støtter Samferdselsdepartementets initiativ til å foreta en revisjon av reglene om fellesfakturerte tjenester over elektronisk kommunikasjonsnett. Særlig positivt er det at det foreslås et teknologinøytralt regelverk. Forbrukerrådet er også positive til mange av de foreslåtte reguleringene, og finner at disse i stor grad ivaretar forbrukernes interesser. Etter Forbrukerrådets syn er forslaget likevel ikke nok til å løse alle de eksisterende problemene forbrukerne møter i markedet for elektroniske kommunikasjonstjenester.

Kostnadskontroll

Forbrukerrådet er positiv til at det foreslås at forbrukerne skal gis bedre kontroll med sine utgifter for fellesfakturerte tjenester. Departementets forslag vil medføre en betydelig forbedring av forbrukerbeskyttelsen i forhold til dagens tilstand. Særlig er det positivt at forbrukerne får mulighet til å sette en beløpsgrense for bruk av fellesfakturerte tjenester.

Etter Forbrukerrådets vurdering gir imidlertid ikke forslagene forbrukerne gode nok muligheter for kontroll av sine kostnader ved bruk av mobiltelefon. Det bør i utgangspunktet være en automatisk sperring på abonnementet ved oppnådd et på forhånd fastsatt beløp for samlet bruk, ikke bare for fellesfakturerte tjenester. Det bør være mulighet til å avtale et høyere beløp. Et slikt automatisk beløp bør ikke settes for høyt, og kan med fordel være lavere der barn står oppført som bruker. Etter Forbrukerrådets erfaring kan også andre tjenester påføre forbrukerne store uforutsette utgifter, og mange forbrukere er ikke kjent med hvor store utgifter bruk av ulike teletjenester som for eksempel surfing på Internett med mobiltelefonen, bruk av mobiltelefonen i utlandet og tyveri, kan generere.

Forbrukerrådet er også av den mening at en opt-in løsning, slik at det må foreligge samtykkekrav for alle innholdstjenester, hadde gitt en langt bedre forbrukerbeskyttelse. Særlig viktig er en slik løsning der det er mindreårige som er brukere.

UTGIVER AV:



Forbrukerrådet
Aust-Agder
Vest-Agder

Postadresse:
Serviceboks 505
4605 Kristiansand s

Besøksadresse:
Tordenskjoldsgt. 65
Fylkeshuset
4614 Kristiansand

Org. nr.:
NO 871 033 382 MVA

E-post og nett:
kristiansand@
forbrukerradet.no
forbrukerportalen.no

Publikumstelefon:
815 58 200
Telefaks:
38 10 80 42

Prisgrenser

Det bør i forskriften tas inn en bestemmelse som gjør det mulig å sette grenser for prissettingen, dersom det viser seg nødvendig.

Direktefakturerte tjenester

Når det gjelder de direktefakturerte tjenestene som faller utenfor den foreslåtte reguleringen, er det etter Forbrukerrådets erfaring også et behov for å kunne sperre mot slike tjenester. Det bør derfor stilles krav til at disse tjenestene må ha en spesiell nummerserie, helst med egen serie for teleseks ev. underholdningstjenester.

Automatisk stans ved unormal bruk

Forbrukerrådet er uenig i arbeidsgruppas konklusjon om at det ikke er nødvendig med automatisk stans av tjenesten ved unormal bruk. Dersom tilbyderne ikke blir pålagt å ha automatisk sperre ved på forhånd fastsatt beløp, men at det kun skal være et tilbud slik Samferdselsdepartementet foreslår, ser Forbrukerrådet at det er et klart behov for å pålegge tilbyderne automatisk stans ved unormal bruk. Tilbyderne bør også pålegges å varsle kundene om den unormale bruken.

Da den kostnadskontrollen som er foreslått kun skal avtales, antar Forbrukerrådet at en del forbrukere, fordi de ikke er klar over hvor store økonomiske konsekvenser bruk av innholdstjenester kan medføre, ikke vil inngå slike avtaler ved tegning av abonnement. Etter Forbrukerrådets erfaring vil det derfor være behov for at en automatisk stans ikke bare skal gjelde for fellesfakturerte tjenester, men også all bruk som faktureres over abonnementet.

Forskriftsregulering contra bransjeregulering

Det er positivt at departementet har valgt en forskriftsregulering, og ikke overlatt reguleringen til bransjen. Etter Forbrukerrådets vurdering vil en forskriftsregulering gi større sikkerhet for at forbrukernes interesse blir tatt hensyn til.

Forbrukerrådet antar også at en forskriftsregulering vil oppleves mer forpliktende for bransjen enn en bransjenorm.

Førstelinjeansvar

Det er også svært positivt at førstelinjeansvaret blir pålagt ekomtilbyderne. Forbrukerne vil da unngå å bli kasteball mellom ekomtilbyderen og innholdsleverandøren, samt at det hindrer uklarhet om hvem de skal forholde seg til. For de fleste forbrukere vil fakturautsteder være den mest nærliggende å kontakte hvis det er noe de ikke er enige i.

Krav til kundeservice

På bakgrunn av de problemer vi tidligere har sett vedrørende kundeservicen på telesektoren, og som arbeidsgruppen henviser til i sin rapport, finner ikke Forbrukerrådet at nærværende situasjon gir godt nok forbrukervern. Det antas at en forskriftsregulering vil føles mer forpliktende enn en bransjenorm. Det bør derfor settes krav til kundeservice i forskriften.

Sperring ved betalingsnekt av innholdstjenester

Forbrukerrådet er enig i arbeidsgruppens konklusjon om at det ikke er nødvendig å ta med en egen regel om at abonnementet i seg selv ikke kan sperres for vanlige trafikk-tjenester dersom abonnenten ikke betaler for innholdstjenesten, hvis forholdet dekkes av ekomforskriften § 1-7, fjerde ledd.

Ad forslaget § 5a-3 Kostnadskontroll

Det vil etter Forbrukerrådets vurdering gi best kostnadskontroll for forbrukerne dersom abonnenten selv kan velge hvilket beløp bruken skal sperres på, og ikke være begrenset til å velge blant noen alternativer satt av tilbydereren. Dersom departementet ikke finner at forbrukerne skal gis denne valgfriheten, er det viktig at det tas hensyn til at mange brukere er barn, slik at nederste grense settes lavt. Nederste beløpsgrense bør ikke settes høyere enn kr. 250,-.

Etter Forbrukerrådets mening er ordlyden i forslaget om at det skal varsles når beløpsgrensen er "passert" uheldig. Her bør det varsles før grensen er nådd eller når grensen nås. Dersom "passert" nyttes, kan det lett forstås som om det er mulig å overskride beløpet.

Det er positivt at departementets foreslår at forbrukerne skal få mulighet til å sperre abonnementet mot innholdstjenester, nummer eller nummergrupper. Også dette forslaget vil gi forbrukerne bedre muligheter til kontroll over sine utgifter.

Forbrukerrådet er også positive til at tilbyder pålegges å informere om adgangen til å sperre for bruk av fellesfakturerte tjenester og beløpsbegrensning, Forbrukerrådet tror likevel ikke dette gir god nok forbrukerbeskyttelse. Ved inngåelse av et abonnement er det mye informasjon den enkelte abonnent må forholde seg til, og det er da lett å overse noe. Det er derfor viktig at tilbyder også pålegges å gi slik informasjon til sluttbruker med jevne mellomrom.

For øvrig viser vi til våre merknader under "Kostnadskontroll".

Av bevismessige hensyn, er det også viktig at ekomtilbyder pålegges å gi forbrukerne skriftlig bekreftelse på at de har sperret mot innhold og/eller beløp.

Ad forslaget § 5a-3(1) "Teknisk mulig"

Forbrukerrådet finner det mest fornuftig at forbeholdet om at "Dersom det er teknisk mulig" i §5a-3 fjernes. Slik forslaget er utformet nå, er det etter Forbrukerrådets vurdering lite realistisk i det. Her må tilbyderne sørge for å gjøre det teknisk mulig.

Forbrukerrådet stiller samtidig spørsmål om hva som ligger i passusen "*enhetspris som fastsettes av tilbydereren*". Etter Forbrukerrådets forståelse må det være brukeren/sluttbruker som fastsetter ved hvilken enhetspris sperregrensen skal settes og ikke tilbydereren.

Ad forslaget §§ 5a-5 og 6-2 Registrering av bruker og bruker/sluttbrukers alder

Forbrukerrådet finner det svært positivt at alder på sluttbruker og ev. bruker skal registreres. Det er da større mulighet for å skjerme mindreårige mot innhold som ikke egner seg for barn og unge. Forbrukerrådet forutsetter imidlertid at kravet om tilbyders registrering av alder på bruker/sluttbruker er innenfor gjeldende regler til vern om personopplysninger. Det vises i den sammenheng til § 4 første ledd i gjeldende teletorgforskrift, hvoretter tilbyder ikke kan gi opplysninger om den enkelte abonnents bruk av tjenester til andre med mindre abonnenten selv har samtykket.

Vedrørende registrering av bruker der det er en annen enn juridisk eier som skal bruke mobiltelefonen, bør det pålegges at det alltid fylles ut hvem som er bruker, selv om dette er juridisk eier selv. Dette for å sikre at det ved avtaleinngåelse blir tatt stilling til hvem som skal bruke mobiltelefonen.

Ad forslaget § 5a-5 Innholdsregulering

Forbrukerrådet har ingen innvendinger til at det ikke skal være regulering av innholdet til voksne ut over at det må være lovlig etter norsk rett.

Når det gjelder innholdsregulering av tjenester til barn, er det etter Forbrukerrådets forståelse slik at CPA-retningslinjene gir et bedre beskyttelsesnivå enn det forslaget som her er fremmet. Så vidt forstås er dette retningslinjer som i dag er kjent av aktørene. En forskrift bør ikke svekke den beskyttelse barn og unge nyter ved dagens praksis. Forbrukerrådet får henvendelser fra foreldre/foresatte som finner det uheldig at umyndige brukere skal ha mulighet til å få erotisk

innhold, eller annet innhold som ikke egner seg for dem. Barn ned til 8 år har i følge forbrukere som har kontaktet Forbrukerrådet mottatt erotisk innhold. Undersøkelse utført av Opinion på oppdrag av Telenor viser at hver tredje 5- og 6-åring har egen mobil i følge VG. Forbrukerrådet oppfatter den foreslåtte bestemmelsen dit hen at den svekker det vernet barn og unge har per i dag.

Samtidig vil det kunne være ønskelig å etablere en bestemmelse hvor innholdskravene til tjenestene kan differensieres i henhold til barnets alder, slik at det blant annet gjøres av Medietilsynet.

Forbrukerrådet foreslår derfor følgende tekst til forslaget § 5a-5, siste ledd:

"Tilbyder skal særlig sikre at barn og unge under 18 år ikke tilbys fellesfakturerte tjenester med grove voldsskildringer, pornografisk/erotisk innhold, eller innhold som på andre måter kan oppfattes som uegnet for brukeren"

Ad 5a-4 Prisopplysninger

Det er positivt at det tas skritt for å sikre forbrukerne best mulig informasjon. Forbrukerrådet vil imidlertid påpeke at det er viktig at det presiseres at opplysning om pris er tydelig og lettfattelig.

Ad § 5-a3 2. ledd Løpende avtaler

Formuleringen i forslaget om stopping av abonnementet på "enkel måte" gir inntrykk av at det er opp til den enkelte tilbyder hvordan de vil legge til rette for dette, så lenge det kan gjøres på en "enkel måte". CPA-retningslinjene krever at forbrukeren skal kunne stoppe enhver abonnementsjeneste ved å sende "STOPP" eller "STOP", i store eller små bokstaver til kortnummeret man mottar tjenesten fra. Dette er en praksis som i dag er veletablert i bransjen, godt kjent av sluttbrukere/brukere og som oppfyller kravet om enkelhet. Forbrukerrådet finner det mest fornuftig at forskriftsreguleringen er i tråd med veletablerte bransjenormer.

For å sørge for best mulig forbrukerbeskyttelse, bør det kreves at sluttbruker/bruker må bekrefte en fornying av abonnement på innholdstjenester etter en gitt varighet eller et bestemt antall meldinger.

Det er også viktig at informasjonsmelding om vesentlige avtalevilkår som varighet, intensitet, pris, kundestøtte og stoppmuligheter gis ved oppstart og at gjentas ved gitte intervaller samtidig med melding om hvor høy kostnad som hittil har påløpet.

Ad § 5a-6 Klageordning

Det er positivt at det nå skal bli mulig for sluttbrukerne å få klagebehandlet forhold de ikke når frem med hos tilbyder. Forbrukerrådet ser imidlertid at det i visse tilfeller kan være problematisk å ha to nemnder slik forslaget legger opp til. I enkelte saker kan det være vanskelig for forbrukerne og aktørene å vite hvilken nemnd som skal behandle saken, og i noen saker vil de måtte forholde seg til begge klageorganene. Det kan medføre praktiske problemer for klager, samt økt saksbehandlingstid. Det er derfor viktig for alle aktørene at det går klart fram av forskriften hvem som skal behandle de ulike problemstillinger samt framgangsmåte når saker må behandles av begge nemndene. I de tilfeller der saken skal behandles både av Medietilsynet og Brukerklagenemnda er det etter Forbrukerrådets vurdering mest hensiktsmessig at den først avgjøres av medietilsynet deretter i Brukerklagenemnda.

Ellers bør tilbyder pålegges å opplyse forbrukerne om muligheten for å få behandlet klagen av Brukerklagenemnda eller Medietilsynet. Dette bør fremgå av abonnementsvilkårene samt opplyses om skriftlig i forbindelse med en klage.

Øvrige kommentarer

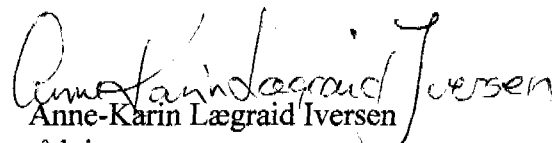
Det bør presiseres at endringene også må gjelde eksisterende abonnement, slik at også eksisterende kunder får tydelig informasjon om endringene og mulighetene de nå får blant annet til sperreordninger og beløpsbegrensning.

Forbrukerrådet finner det også viktig at det tas inn i forskriften hva de sivilrettslige konsekvensen av brudd på reglene medfører.

Med vennlig hilsen
for Forbrukerrådet



Ole Asbjørn Lie
underdirektør



Anne-Karin Lægraud Iversen
rådgiver