

SAMFERDSELSDEPARTEMENTET	
AVD./SEK. PLS	S.BEH. TKB
- 3 SEPT. 2007	
S.NR. 05 / 1563 - 68	
ARKIV. 8	AVSKREVET

Opplysningen®

Samferdselsdepartementet

Postboks 8010 Dep
0030 OSLO

Oslo, 31.08.2007

HØRINGSUTTALELSE VEDRØRENDE ENDRINGER I EKOMLOVEN OG EKOMFORSKRIFTEN

1. INNLEDNING

Vi viser til Samferdselsdepartementets høringsbrev datert 21. mai 2007 (ref. 05/1563-TBK) vedrørende forslag til endringer i ekomloven og ekomforskriften. Som en følge av at Opplysningen AS ("Opplysningen") ved en inkurie ikke har vært oppført som høringsinstans, ble selskapet gitt forlenget høringsfrist til 31. august 2007, jf. telefonsamtale og e-postkorrespondanse mellom konsernsjef Anne-Karin Sogn og seniorrådgiver Thorunn Bakke 7. august 2007.

Departementets forslag tar sikte på å skape et teknologinøytralt regelverk for fellesfakturerte innholdstjenester. Det nye regelverket skal erstatte teletorgforskriften. Det fremgår av høringsbrevet at en av hovedutfordringene i arbeidet har vært "å få fram ei teknologinøytral regulering som i størst mulig grad gjev ein positiv verknad på marknaden for innholdstjenester, samstundes som ein sikrar forbrukarane betre og får etablert høvelege klage- og tilsynsordningar".¹

I det følgende vil Opplysningen redegjøre for sitt syn på de regelverksendringer som departementet foreslår. Opplysningens merknader vil i utgangspunktet begrense seg til de delene av forskriftsforslaget som berører konsernets virksomhet. På bakgrunn av at Opplysningen – som den største aktøren i nummeropplysningsmarkedet – ikke har deltatt i arbeidsgruppens referansegruppe, er det imidlertid naturlig at det rent innledningsvis gis en oversikt over selskapets virksomhet.

2. KORT OM OPPLYSNINGENS VIRKSOMHET

Opplysningen er, med ca 100 millioner kundehenvendelser og søk pr år, Norges ledende formidler av person- og bedriftsopplysninger. Rundt 850 medarbeidere på 9 steder i landet yter service på telefon, via SMS/mobil, og på Internett. Selskapet er eid av A.Wilhelmsen Capital AS og Telenor AS, og omsatte i 2006 for 510 millioner kroner. Tjenestespekteret omfatter manuell opplysningstjeneste, Mobile tjenester (SMS og WAP) og online søk. I dag er Opplysningen markedsleder med god margin.

Den tradisjonelle manuelle opplysningstjeneste – som nås ved å ringe 1881 - har mer enn 700 ansatte, og utgjør kjernen i Opplysningens virksomhet, både når det gjelder antall ansatte og når det gjelder økonomisk betydning for virksomheten. Den manuelle nummeropplysningstjenesten utføres på vegne av Telenor som en lovpålagt tjeneste, jf. ekomloven § 5-1 og konsesjonsvilkårene.

¹ Høringsbrev s. 2.

Den manuelle opplysningstjenesten drives fra avdelinger i Norheimsund, Lærdal, Fagernes, Sortland, Namsos og Otta. På alle disse stedene er opplysningen blant de 2-3 største virksomhetene og således hjørnesteinsbedrifter med stor betydning for stedene de er plassert. Antall medarbeidere er relativt jevnt fordelt på de 7 avdelingene, og består av anslagsvis 80 % kvinner og 20 % menn.

I perioden 2002 – 2004 falt antall henvendelser til manuelle opplysningstjenester i landet fra anslagsvis 70 millioner til 40 millioner samtaler årlig. For Opplysningen betydde dette nedleggelse av i alt 6 avdelinger og en reduksjon i bemanningen med ca 600 ansatte. Fra 2004 er den negative utviklingen stoppet – i første rekke som følge av satsing på økt kvalitet og gjennom styrket markedsføring av den manuelle kanalen. Det er således nedlagt et betydelig arbeid og store investeringer for å sikre den manuelle delen av virksomheten og derigjennom opprettholdelse av viktige arbeidsplasser i distriktene.

Det arbeides målrettet for ytterligere å øke kvaliteten på tjenestene, samt å utvikle nye utvidede informasjonstjenester med sikte på å øke volum av samtaler. Opplysningen ønsker på denne måten å skape ny vekst i de manuelle tjenestene, og således også nye arbeidsplasser i distriktene.

3. MERKNADER TIL DEPARTEMENTETS ENDRINGSFORSLAG

3.1 Innledende bemerkninger

Innledningsvis vil Opplysningen bemerke at fristen for å avgi høringsuttalelse i realiteten har vært kort, ikke bare for Opplysningen, men også for de aktørene som ble orientert om høringen på ordinær måte. På grunn av ferieavvikling er det grunn til å tro at flere av aktørene ikke har hatt anledning til å sette seg inn i saken på en forsvarlig måte.

Det er også grunn til å bemerke at departementets forslag bærer preg av manglende kjennskap til eksisterende løsninger. Det faktiske behovet for ytterligere regulering er heller ikke søkt dokumentert. Dette gjelder først og fremst områder som ikke berører Opplysningens virksomhet, og vi legger til grunn at blant annet tilbyderne vil redegjøre for dette i sine høringsuttalelser.

Etter Opplysningens vurdering dekker dagens bransjeløsninger langt på vei de forskriftsforslag som departementet har fremsatt. Bransjeløsningene har vært fremforhandlet i samarbeid med Forbrukerombudet og andre myndigheter, og en forskriftsregulering vil skape en mindre dynamisk rettstilstand til skade for både tilbydere, innholdsleverandører og forbrukere.

Opplysningen deler arbeidsgruppens vurdering av at den gjeldende firesifrede nummerserien bør føres videre for nummeropplysningsvirksomhet.² Som arbeidsgruppen påpeker vil det få "urimeleg store negative verknader på denne delen av markedet" om det ikke blir lagt til rette for å tilby tjenestene over 18xx-nummerserien. Som departementet er kjent med har Opplysningen bygget hele forretningsmodellen sin rundt det tildelte nummeret, og kjennetegnet 1881 må trolig anses å nyte kodakvern etter varemerkeloven § 6 annet ledd.

I det følgende vil det redegjøres særskilt for de delene av forslaget som får betydning for nummeropplysningstjenester. Selv om merknadene knytter seg til Opplysningens erfaringsgrunnlag, er det ikke grunn til å tro at situasjonen er annerledes for de øvrige aktørene i nummeropplysningsmarkedet.

² Arbeidsgruppens rapport s. 38.

3.2 Til § 5a-4 – Informasjon om pris

3.2.1 Departementets forslag – begrepsbruk

Departementet foreslår følgende bestemmelse vedrørende prisinformasjon:

”§ 5a-4. Informasjon til sluttbruker

Tilbyder skal vederlagsfritt informere sluttbruker om adgangen til å sperre for bruk av fellesfakturert tjeneste og om de ulike beløpsgrenser for sperring, jf. § 5a-3. Tilbyder skal før fellesfakturert tjeneste leveres, vederlagsfritt informere sluttbruker om prisen for tjenesten.”

Bestemmelsens annet punktum har vesentlig betydning for Opplysningens virksomhet. I det følgende er det denne delen av bestemmelsen som kommenteres, med mindre noe annet fremgår av sammenhengen. Før Opplysningen redegjør for sitt syn på behovet og de praktiske vanskeligheter knyttet til en slik regulering, er det naturlig å kort kommentere bestemmelsens begrepsbruk.

Opplysningen legger til grunn at prisinformasjonen etter annet punktum skal gis til *bruker* av den fellesfakturerte tjenesten. Dette innebærer også at ordlyden i bestemmelsens overskrift må endres.

Videre finner Opplysningen det underlig at tilbyder er pålagt en informasjonsplikt etter annet punktum. I CPA retningslinjene og avtalene mellom tilbyderne og innholdsleverandørene påligger plikten innholdsleverandøren. Opplysningen antar at det ikke er departementets hensikt å endre dagens praksis. Det vil for Opplysningen være uholdbart å miste kontrollen over hvordan eventuelle prisopplysninger presenteres. Det vil videre være knyttet betydelige praktiske utfordringer for tilbyderne å alltid kunne sitte med oppdatert og korrekt prisinformasjon. Forslag til ny utforming av bestemmelsen gis nedenfor under pkt. 3.2.9.

3.2.2 Dagens løsning

I dag reguleres innholdsleverandørens plikt til å gi informasjon om pris ikke bare av markedsføringsloven, ehandelsloven³ og avtaleloven, men også av bransjenormer som kommer til uttrykk i CPA-avtalene mm. I tillegg er det særskilte bestemmelser om prisopplysning i teletorgforskriften. Som arbeidsgruppen påpeker i rapporten er imidlertid nummeropplysningstjenester som blir tilbudt over firesifrede nummer ikke omfattet av teletorgforskriften.⁴ Når det gjelder nummeropplysningstjenester er det også av sentral betydning at prisene kunngjøres; nettopp for å informere brukerne.

Når det gjelder bransjenormene er det verdt å merke seg at disse er utviklet i samarbeid med Forbrukerombudet, slik at hensynet til forbrukerne – og da særlig sårbare grupper som barn og

³ Arbeidsgruppen ser ut til å legge til grunn at ehandelsloven ikke kommer til anvendelse på tjenester som kommer inn under ekomloven og ekomforskriften, jf. arbeidsgruppens rapport s. 27. Opplysningen vil presisere at det følger av ehandelsloven § 2 bokstav b at loven ikke kommer til anvendelse på *behandling av personopplysninger* etter personopplysningsloven, ehandelsloven og lov om edb-baserte reservasjonssystemer for passasjertransport.

⁴ Arbeidsgruppens rapport s. 16.

unge – blir tilstrekkelig ivaretatt. Avvik fra bransjenormen trekker i retning av at forholdet også er i strid med markedsføringsloven.

Opplysningen er av den oppfatning at dagens CPA-retningslinjer gir innholdsleverandøren en betydelig informasjonsplikt som fungerer godt i praksis. Etter det Opplysningen forstår er dette et syn som også deles av Forbrukerombudet.

De fleste mobiltelefonbrukerne kjenner til at det gjelder egne høyere takster for kortnummer. Dette er også lagt til grunn i arbeidsgruppens rapport.⁵ Bestemmelsen i teletorgforskriften vedrørende prisopplysning på utaksert tid oppstiller et særskilt krav som ikke følger de generelle reglene i markedsføringsloven. Arbeidsgruppen mener imidlertid at det "er gode grunner for å videreføre dette kravet i særregulering av fellesfakturert teneste".⁶

Opplysningen deler i utgangspunktet arbeidsgruppens ønske om å gi brukerne best mulig prisinformasjon, men er av den oppfatning at særskilte hensyn gjør seg gjeldende for den type brukstjenester som nummeropplysningsvirksomhetene representerer. Det er med andre ord ikke opplagt at alle innholdstjenester bør underlegges samme plikter til prisinformasjon. Det er i denne sammenhengen av vesentlig betydning at forslaget vil kunne medføre at leverandører av brukstjenester av samfunnsnyttig karakter blir uforholdsmessig hardt rammet, samt at brukerne vil kunne oppleve en forringelse av tjenestene. I pkt. 3.2.3 til 3.2.6 vil det redegjøres nærmere for de særskilte hensynene som gjør seg gjeldende for nummeropplysning.

3.2.3 Brukstjenester og underholdningstjenester – ulikt behov for regulering

Arbeidsgruppen sonderer mellom brukstjenester og underholdningstjenester. Det påpekes at de fleste tjenestene som tilbys er underholdningspregede, samt at brukstjenestene jevnt over er lavere priset enn underholdningstjenestene.⁷ Videre fremheves det at faren for at brukeren påføres store utgifter er særlig fremtredende "ved høgt takserte underholdningstjenester som pratelinjer, spel, spåttjenester osv".⁸

Etter Opplysningens vurdering burde denne sonderingen også komme til syne i regelverket som regulerer fellesfakturerte innholdstjenester. Det er ikke opplagt – som departementet synes å legge til grunn – at det er samme behovet for å gi strenge prisopplysningsregler for brukstjenester som det er for underholdningstjenester. Også innenfor brukstjenestekategorien vil behovet kunne variere alt etter som hvilke samfunnsmessige behov tjenesten tar sikte på å tilfredsstille.

Nummeropplysningsvirksomhet er på mange måter den "reneste" formen for brukstjenester. Dette kommer også implisitt til uttrykk i arbeidsgruppens rapport, da det uttales at nummeropplysningstjenester er en "særskild form for brukstjeneste som ulikt andre slike tenester er nært knytt til den ordinære telefonteneste".⁹ Dette bør også komme til uttrykk i forskriftsverket gjennom særbestemmelser for denne typen tjenester.

Arbeidsgruppen understreker at hensynet til "harmonisering med annen regelverk tilseier at regler for kostnadskontroll ikke skal gjerast meir omfattende enn nødvendig". Videre fremheves det at en for "omfattende regulering kan stryke marknaden og føre til at tenestene i staden blir tilbydde som

⁵ Arbeidsgruppens rapport s. 22.

⁶ Arbeidsgruppens rapport s. 50.

⁷ Arbeidsgruppens rapport s. 13.

⁸ Arbeidsgruppens rapport s. 34.

⁹ Arbeidsgruppens rapport s. 39.

direktefakturerte tenester”, og at man derfor må finne ”ein balanse mellom forbrukarvern og kommersielle marknadsomsyn”.¹⁰ Alt dette taler for å undergi brukstjenester – og da særlig lovregulerte tjenester som nummeropplysning – et annet sett med regler enn underholdningstjenester.

3.2.4 Brukere av nummeropplysningstjenester – drivere og brukeratferd

Bestemmelsen i forskriftsforslaget oppstiller et krav om at det skal gis informasjon om prisen for tjenesten før den leveres. I kommentarene til forskriftsbestemmelsen er det fremhevet at den skal sikre at ”bruker allerede før tjenesten bestilles har nødvendige opplysninger om de økonomiske konsekvensene”. Videre skal prisinformasjonen ”gis på hensiktsmessig vis sett opp imot *hva slags type tjeneste det er tale om* og over hvilken plattform denne leveres” (vår kursivering).¹¹ Formuleringen tyder på – sammenholdt med det faktum at bestemmelsen omtales som en ”hovedregel” – at det nettopp har vært arbeidsgruppens intensjon å sondre mellom de ulike kategoriene av innholdstjenester, jf. ovenfor under pkt. 3.2.3. Dette har imidlertid ikke kommet til uttrykk i selve forskriftsteksten.

Opplysningen vil understreke at forbrukernes beskyttelsesbehov ikke er like fremtredende for alle typer innholdstjenester. Dette skyldes ikke bare tjenestekategoriens egenart som beskrevet ovenfor under pkt. 3.2.3, men også det faktum at brukerne har andre motiver, incentiver og atferd når det gjelder brukstjenester.

Kundeundersøkelser viser at brukerne av Opplysningens tjenester generelt sett er lite prisbevisste, selv om de kjenner til at det gjelder egne høyere takster for kortnummer. Brukerne ringer Opplysningen først og fremst i tilfeller der de befinner seg i en stresset situasjon. Enkle og raske løsninger oppleves som en stressoppløsende faktor og verdsettes høyt i alle kundekategoriene (storforbrukere, mediumforbrukere og lavfrekvente brukere). Tidsbesparende tiltak blir også gjennomgående godt mottatt av brukerne.

Brukernes viktigste driver for anvendelse av Opplysningens manuelle tjenester er imidlertid først og fremst umiddelbarhet; med andre ord at brukeren får svar med en gang. Per i dag tar Opplysningen 90 % av samtalene innen 10 sekunder. Jo lenger tid som går, desto flere legger på. Dette er særlig uheldig i forhold til de av Opplysningens kunder som ringer for å få opplyst telefonnummer til krisesentre, ulike former for nødnummer mm.

Noe kort og upresist kan man si at et umiddelbart behov for brukeren rettfærdiggjør å ringe fremfor å bruke billigere kanaler, som for eksempel Internett. Opplysningen har grunn til å tro at dersom umiddelbarhetsaspektet ved manuelle nummeropplysningstjenester svekkes, vil dette få svært negative konsekvenser da umiddelbarhet er et ”være eller ikke-være” for denne typen løsninger. Vi nevner i denne sammenheng at Opplysningen bevisst har unngått ulike former for tasteløsninger (at brukeren får velge alternativer fra en oppløst meny) nettopp av hensyn til brukernes krav til umiddelbarhet.

Opplysningen kommer i løpet 2007 til å besvare ca. 30 millioner henvendelser. Snittkunden ringer 2,7 ganger i måneden. Den største delen av Opplysningens kunder må betegnes som faste, og selv om de ikke er prisbevisste er de kjent med at det er detaljert prisinformasjon på Opplysningens hjemmesider. Det er i denne sammenheng av vesentlig betydning at 20 % av brukerne står for 60 % av trafikken.

¹⁰ Arbeidsgruppens rapport s. 35 og 41.

¹¹ Vedlegg 2 s. 2.

Brukeratferden knyttet til nummeropplysningstjenester tilsier ikke at det er behov for det prisopplysningsregimet som departementet foreslår, fordi:

- (i) tjenesten vil bli oppfattet som dårligere som følge av at umiddelbarhetsaspektet svekkes,
- (ii) risikoen for misbruk, avhengighet osv. er liten eller ingen,
- (iii) prisinformasjon er allerede tilgjengelig, og
- (iv) prisinformasjon tilbys på faktura.

3.2.5 Tekniske utfordringer

I kommentarene til forskriftsbestemmelsen fremgår det at bruker skal "som hovedregel sikres prisinformasjon, ikke bare gjennom markedsføringen, men også rett før tjenesten innledes dersom dette er teknisk mulig". Videre pekes det på at eksempler på "slike ordninger vil være talemeldinger med prisinformasjon før tjenesten innledes, eller der tjenesten leveres over Internett kan sluttbruker få en påminnelse om prisen gjennom et 'sprett opp-vindu' ('pop up-vindu') der han må bekrefte kjøpet, eller pr. sms for tjenesten som leveres over mobilen".¹² Formålet med dette er at brukeren skal kunne ta et informert og overveid valg.

Et krav om at det skal gis nøyaktig prisinformasjon før tjenesten leveres, vil i de fleste tilfeller heller ikke kunne gjennomføres rent praktisk. 70 % av samtalene som Opplysningene får kommer i dag fra mobil, mens 30 % kommer fra fastnett (20 % fra Telenors fastnett). Opplysningens beregninger viser at mobilandelen bare vil fortsette å øke, og det antas at den vil være oppe i 90 % i 2009.

Tallene ovenfor er av betydning i forhold til hvor presis prisinformasjon det er mulig å formidle til brukerne. Det er i denne sammenhengen viktig å være oppmerksom på at det gjelder egne takster fra mobil, alt ettersom hvilken leverandør og type abonnement brukeren har. Dette er variabler som verken Opplysningen – eller andre innholdsleverandører – kan forventes å ha oversikt over. Dersom det skulle gis informasjon om denne typen priser, ville også informasjonsdelen av tjenesten bli uforholdsmessig lang. En standardformulering om at det gjelder egne priser fra mobil, vil bare gjenta et faktum som det må legges til grunn at de fleste mobilbrukere allerede er kjent med.

I forhold til tjenester som leveres over SMS fremstår også "bekreftelsesprosedyren" som unødvendig tungvint. Arbeidsgruppen legger naturlig nok til grunn at det er "ein føresetnad å kjenne opplysningsnummera for å kunne bruke tenesta".¹³ Som det er redegjort for ovenfor under pkt. 3.2.2, gir Opplysningen informasjon om pris i markedsføringen av nummeropplysningstjenester per SMS. Opplysningen kan ikke se at det er behov for at brukeren bekrefter sin bestilling, og bemerker at en slik løsning fremstår som unødvendig tungvint og lite brukervennlig for slike mikrokjøp. Løsningen vil også medføre at tjenesten blir dyrere.

Løsningen som skisseres i kommentarene til forskriftsforslaget om at kjøpet av tjenesten skal bekreftes per SMS, ser også ut til å stride mot det "bekreftelsesprinsippet" som følger av ehandelsloven § 12. Det følger av tredje ledd at kravet om at tjenesteyteren alltid skal sende en bekreftelse om at bestilling er mottatt, ikke gjelder for avtaler som "utelukkende inngås ved elektronisk post eller tilsvarende individuell kommunikasjon". I forarbeidene til ehandelsloven er det om det tilsvarende unntaket i § 11 fjerde ledd blant annet uttalt at både for "tjenesteyter og

¹² Vedlegg 2 s. 2.

¹³ Arbeidsgruppens rapport s. 39.

tjenestemottaker vil det være tungvint om et slikt krav skulle innføres, og det vil også kunne være vanskelig å etterleve i praksis" (Ot.prp. nr. 31 (2002-2003) s. 43). På denne bakgrunn er det Opplysningens oppfatning at det er uheldig at forskriftsforslaget ikke sonderer mellom ulike teknologiske plattformer. Opplysningen bemerker videre at teknologinøytralitet ikke er et mål i seg selv, særlig ikke hvor teknologiens egenart og praktiske utfordringer skaper vanskeligheter i et stadig skiftende landskap. Det er teknologiske forskjeller i våre kanaler, og det er f.eks. helt naturlig at tjenester som ytes ved personlig service er dyrere enn å sende SMS til vårt kortnummer.

3.2.6 Konsekvenser for aktører innen nummeropplysningsbransjen

Departementet legger i høringsbrevet til grunn at forslaget ikke vil "føre til økonomiske konsekvenser for bransjen samla sett".¹⁴ Etter Opplysningens vurdering foreligger det ikke grunnlag for en slik ubetinget "positiv" konklusjon.

Opplysningen kjenner ikke til de vurderingene departementet har foretatt vedrørende forskriftsforslagets økonomiske konsekvenser for bransjen, men vil bemerke for nummeropplysningstjenestenes del at det er grunn til å tro at brukerne i stadig større grad vil vende seg mot gratis Internett-søk, fremfor manuell opprigning og SMS. Dette vil få betydelige økonomiske konsekvenser for nummeropplysningsbransjen som helhet.

Det er også en viss fare for at en gjennomføring av forskriftsforslaget kan medføre en underinvestering fra nye konkurrenter, slik at det blir et ensidig fokus på lave priser på bekostning av data/datakvalitet. Dette vil nødvendigvis svekke kvaliteten på den informasjonen som gis og kunne påvirke nummeropplysningsbransjens omdømme. Dette vil også kunne resultere i en dyrere tjeneste totalt sett, da kundene vil kunne oppleve flere henvendelser uten å få riktig svar.

3.2.7 Konsekvenser for Opplysningen

Som beskrevet ovenfor under pkt. 3.2.6 vil den reguleringen departementet foreslår ha stor betydning for leverandørene av manuelle nummeropplysningstjenester. Når det gjelder de konkrete konsekvensene for Opplysningen, understrekes det at det er grunn til å frykte at det blir vanskelig å opprettholde distriktsarbeidsplassene, jf. ovenfor under pkt.2. En slik utvikling vil være i strid med myndighetenes distriktspolitiske målsettinger. Som departementet er kjent med ligger det både historiske og politiske grunner bak dagens geografiske spredning av Opplysningens kontorer. Vi nevner i denne sammenheng at det i møte med Nærings- og handelsdepartementet i mai tidligere i år ble redegjort for Opplysningens nærvær i distriktene.

3.2.8 Oppsummering

Det er Opplysningens oppfatning at flere av bestemmelsene i forskriftsutkastet bærer preg av at vektleggingen av forbrukerhensyn er gjort uten forsvarlig vurdering av aktørenes forretningsmessige, tekniske og avtalemessige rammeverk. Behovet for forskriftsregulering fremstår også som udokumentert da dagens bransjeløsninger – som er blitt til i samarbeid med forbrukermyndighetene – må anses å være svært velfungerende. Fordelen med den dynamiske rettstilstanden som bransjeløsningene gir mulighet til, vil svekkes gjennom en detaljert forskriftsregulering.

¹⁴ Høringsbrev s. 4.

Forskriftsforslaget sonderer ikke mellom brukstjenester og underholdningstjenester, til tross for at brukerne har et forskjellig behov for vern i de to kategoriene. Nummeropplysningsvirksomhet er en samfunnsnyttig, spesiell og lovregulert form for brukstjenester der andre hensyn gjør seg gjeldende enn for mindre samfunnsnyttige underholdningstjenester. Beskyttelsesbehovet overfor forbrukere er ikke like fremtredende som for underholdningstjenester, og å stille like vilkår vil derfor medføre en unødvendig overregulering. Det er svært uheldig at dette ikke er kommet til uttrykk i forskriftsforslaget, selv om flere av arbeidsgruppens formuleringer trekker i retning av at dette har vært intensjonen.

Dersom det innføres et generelt krav om å gi informasjon om pris før tjenesten leveres, vil dette harmonere dårlig med det brukerne av nummeropplysningstjenester verdsetter høyest; nemlig umiddelbarhet. At brukeren – i en stresset situasjon – får svar umiddelbart er den manuelle opplysningstjenestens viktigste konkurransefortrinn og resultat av brukernes uttalte ønske. Opplysningen jobber for øvrig kontinuerlig med tidsbesparende tiltak slik at brukeren skal få korrekt svar så raskt som mulig.

Informasjonen om pris vil under enhver omstendighet heller ikke kunne bli fullstendig, da en stadig større del av brukerne anvender mobiltelefon. Tilbyderne av innholdstjenester har kun mulighet til å gi presis informasjon om priser ved oppringning fra fastnettet. Når det gjelder takstene fra mobil, avhenger dette av variabler som Opplysningen og andre innholdsleverandører ikke har oversikt over.

Det er Opplysningens vurdering at et krav om at nummeropplysningsvirksomhetene må oppgi pris før tjenesten leveres, vil ha en negativ virkning på markedet for manuelle opplysningstjenester. Det ser ikke ut til at de samfunnsmessige konsekvensene av en slik nedgang i markedet for manuelle nummeropplysningstjenester har blitt vurdert av departementet. Færre brukere av manuelle nummeropplysningstjenester, vil også kunne medføre høyere priser.

For innholdstjenester levert per SMS virker prisopplysningskravet unødvendig tungvint og lite brukervennlig. En bekreftelsesordning harmonerer også dårlig med reglene i blant annet ehandelsloven.

3.2.9 Forslag til ny utforming av § 5a-4

Nedenfor har Opplysningen skissert en alternativ utforming av forskriftsutkastets bestemmelse om informasjon. Den alternative utforming tar sikte på å ivareta de spesielle hensyn som gjør seg gjeldende for leverandører av brukstjenester:

”§ 5a-4. Informasjon til sluttbruker og bruker

Tilbyder skal vederlagsfritt informere sluttbruker om adgangen til å sperre for bruk av fellesfakturert tjeneste og om de ulike beløpsgrenser for sperring, jf. § 5a-3.

Leverandører av underholdningstjenester skal før fellesfakturert tjeneste leveres, vederlagsfritt informere bruker om prisen for tjenesten.”

Dersom departementet ikke finner grunn til å unnta hele brukstjenestekategorien fra prisopplysningskravet, foreslås følgende alternative formulering av bestemmelsens annet ledd slik at unntaket snevres inn til nummeropplysningstjenester:

"Leverandører av andre innholdstjenester enn nummeropplysning skal før fellesfakturert tjeneste leveres, vederlagsfritt informere bruker om prisen for tjenesten."

I forhold til det første alternativet, gjør Opplysningen oppmerksom på at det kan bli nødvendig å definere – ikke bare begrepet innholdstjeneste – men også brukstjeneste og underholdningstjeneste, jf. pkt. 3.3.1.

3.3 Kommentarer til forslagetets øvrige bestemmelser

3.3.1 Til § 5a-1

Etter Opplysningens vurdering vil det være fordel om også begrepet "innholdstjeneste" ble definert i forskriften. Dersom det første utformingsalternativet i pkt. 3.2.9 velges, oppstår også behov for å definere "brukstjenester" og "underholdningstjenester".

Opplysningen foreslår på denne bakgrunn følgende utforming av § 5a-1:

"§ 5a-1. Definisjoner

Fellesfakturert tjeneste: forhånds- eller etterskuddsbetalt innholdstjeneste som tilbys over elektronisk kommunikasjonsnett og som faktureres sammen med elektronisk kommunikasjonstjeneste.

Innholdstjeneste: tjenester eller produkter det betales særskilt for levert i sanntid eller egnet til å leveres i sanntid og som ikke er vanlig trafikk over elektronisk kommunikasjon.

Brukstjeneste: innholdstjeneste der formålet er å tilfredsstille et samfunnsmessig behov, slik som opplysningstjenester, værtelefon, billettreservasjon, rutetidsinformasjon og nyhets-, trafikk- og sportsinformasjon.

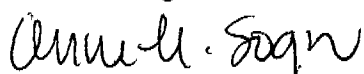
Underholdningstjeneste: innholdstjeneste der formålet er underholdning, slik som teleavstemming, pratelinjer, kontaktelefon, spåttjenester, spill og formidling av bilder og lyd."

3.3.2 Til § 5a-6

I forskriftsforslaget § 5a-6 annet ledd er det ved en inkurie vist til § 5a-5 tredje ledd i stedet for § 5a-5 annet ledd.

Dersom departementet ønsker ytterligere innspill eller mer utdypende redegjørelser for de forhold som er skissert ovenfor vedrørende nummeropplysningsvirksomhet, stiller Opplysningen seg positiv til et møte.

Med vennlig hilsen



Anne-Karin Sogn
Konsernsjef

Opplysningen AS