

SAMFERDSELSDEPARTEMENTET	
AVD./SEK.: PTS	S. BEH.: TKB
16 AUG. 2007	
S. NR.: 05 1563- 56	
ARKIV: 845.6	AVSKREVET:

TELE2

THE COMPANY THAT BRINGS YOU SMALL BILLS

Samferdselsdepartementet
Postboks 8010 Dep.
0030 Oslo

Attn.: Thorunn K. Bakke

Oslo, 15. august 2007

FELLESFAKTURERTE TJENESTER

Vi viser til høringsbrev av 21. mai 2007 vedr. fellesfakturerte tjenester, samt forslag til enkelte andre endringer, der det bes om tilbakemelding innen 15. august 2007.

1. Generelt

Tele2 har deltatt i referansegruppen for fellesfakturerte tjenester, samt gitt skriftlig innspill til Samferdselsdepartementet (SD) tidligere. Det vises bl.a. til brev fra Tele2 til SD av 2. oktober 2006, hvor Tele2 fremhevet følgende:

"Tele2 er av den oppfatning at man i forhold til mobile innholdstjenester bør velge alternativ D, dvs. en paraplybestemmelse med minimumskrav til hva en bransjeordning kan innehold. Gjeldende CPA retningslinjer kan da brukes som grunnlag og bygges videre på. En bransjeløsning er å foretrekke fordi markedet er i konstant endring, og en bransjeløsning vil raskere kunne tilpasses endrede forhold enn konstante forskriftsendringer."

SD har i stedet valgt en løsning der man forsøker å detaljregulere fellesfakturerte tjenester, inkludert mobile innholdstjenester. Tele2 er uenig i denne metode, men vi vil nedenfor kommentere de konkrete forslag som SD har kommet med.

Innledningsvis vil Tele2 spesielt fremheve at SD gjennomgående pålegger forpliktelser på teletilbyder, mens det naturlige ansvarssubjekt er innholdsleverandørene. Dette gjelder spesielt i forhold til hvem som har førstelinjeansvaret og hvem som er klagesubjektet vedr. innholdstjenester.

2. Forslagets §5a-3: Kostnadskontroll.

Tele2 tilbyr i dag kundene muligheten til å sperre mot innholdstjenester dersom dette er ønskelig. Videre vil en kundes mobilabonnement automatisk sperres dersom forbruket overstiger kr. 5000,- pr. måned. Denne sperremekanismen er hovedsaklig begrunnet for å unngå store tap i svindel saker, men vil også fungere i forhold til kunder som har et unormalt høyt forbruk av innholdstjenester. Videre vil kunder som velger kontantkort fra Tele2 oppnå en naturlig begrensning på sitt forbruk, som da er forhåndsdefinert.

Som det fremgår av ovennevnte redegjørelse oppfyller Tele2 allerede i dag forslaget første ledd, da Tele2 tilbyr sperring mot innholdstjenester. Tele2 har heller ikke noen innvending mot forslaget.

I forslaget §5a-3, 2 ledd foreslår SD at sluttbruker skal kunne sperre for bruk av fellesfakturerte tjenester over et gitt beløp, og at nederste beløpsgrense ikke skal være over NOK 500,-. Den eneste begrunnelse for dette forslag, som Tele2 har klart å finne, er i rapporten i Vedlegg 1, s. 48. Hvor det ganske enkelt fastslås følgende:

” For å sikre at sluttbrukarane får tilstrekkeleg vern foreslår vi at det blir stilt tydelege krav til avgrensning av beløp ”.

SD har ingen begrunnelse for hvorfor det er behov for et sterkere forbrukervern, og heller ingen begrunnelse for hvorfor de forbrukerbeskyttelses mekanismene som i dag tilbys ikke er tilstrekkelige.

Tele2 har mottatt svært få henvendelser fra forbrukere og forbrukermyndigheter om evt. problemer knyttet til bruk av innholdstjenester, som skulle tilsi at det er behov for det forslaget SD skisserer. SD gjør heller ikke noe forsøk på å begrunne at det foreligger et behov. Etter Tele2s oppfatning klarer dermed ikke SD å balansere hensynet mellom forbrukervern og kommersielle markedshensyn. For Tele2 vil det å innføre en beløpsgrense innebære betydelige kostnader, både til implementering og til å administrere i ettertid. All den tid det er en rekke sperremuligheter som finnes allerede i dag, så er hensynet til forbrukervernet ivaretatt. Sett fra Tele2s ståsted så er kostnadene som pålegges markedsaktørene ved å innføre kravene i §5a-3, 2.ledd unødvendige. Det finnes ingen argumenter eller dokumentasjon fra SD som skulle tilsi at det foreligger et behov for den foreslåtte regulering.

Videre er vår erfaring at kundene antagelig vil oppfatte det som for komplisert å bedrive denne form for tilpasning av abonnementet. Det er få kunder som har et så bevisst forhold til sitt abonnement, at de vil dra nytte av en beløpsgrense på mobilt innhold.

Tele2 anmoder SD om å fjerne forslaget i §5a-3, 2.ledd. Skulle forslaget opprettholdes så er det vanskelig for Tele2 å si hva som er et fornuftig beløp, da vi ikke vet hvilke konkrete problemer i markedet som begrunner forslaget.

3. Forslagets §5a-5: Innholdsmessig krav til tjenesten mv.

SD foreslår et krav om at "sluttbruker og eventuelt brukers fødselsdato" skal registreres. Tele2 har allerede begynt med å registrere fødselsdato på de som ønsker det, for våre mobilkunder. Tele2 kan vanskelig gjøre annet enn å tilrettelegge for registrering av fødselsdato. Det bes derfor om at "skal" i forslaget fjernes, og erstattes med "skal tilby". Videre antar vi at bestemmelsen kun er ment for mobiltelefoni, og det må presiseres. Dersom bestemmelsen er ment også for fasttelefoni, så vil det medføre at alle brukere av en husstands fasttelefon skal registreres. Hvem som er brukere av en fasttelefon er uoversiktlig, og vi har vanskelig for å se hva som skulle begrunne en slik bestemmelse.

Tele2 antar at noe av poenget med å pålegge registrering av fødselsdato for brukere av mobiltelefoni, er å beskytte unge under 18 år mot upassende innhold. §5a-5, 3.ledd har derfor et forslag om at innhold som er i strid med straffelovens §382 og 204, ikke skal tilbys unge under 18 år. Tele2 forstår ikke helt poenget med 3.ledd, ettersom det fremgår av 2.ledd at alt innhold som tilbys over fellesfakturerte tjenester skal være lovlig. 3.ledd er dermed overflødig. I tillegg kan bestemmelsen tas til inntekt for at all lovlig porno kan selges til unge under 18 år. Tilbyderne har i CPA avtalen lagt seg på et mer ambisiøst nivå. Fra og med 1.oktober 2007 vil CPA avtalen inneholde en regulering der innholdsleverandørene blir pålagt følgende forpliktelse:

"ikke selges innhold som er uegnet i forhold til sluttbrukers alder. Dette gjelder for eksempel skremmende-, voldelig-, erotisk/pornografisk innhold eller lignende."

Dette gir en fleksibilitet i forhold til å begrense uønsket innhold solgt til unge under 18 år. Dette eksempelet illustrerer fordelene med en fleksibel CPA regulering, i motsetning til den forskriftsregulering SD nå forsøker på. Tele2 antar at SD ikke har ment å klargjøre overfor innholdsleverandørene at all lovlig porno kan selges til unge under 18 år.

4. Forslagets §5a-6: Klageordning.

Tele2 kan være enig i at det er behov for en klageordning for innholdstjenester. At klager på innholdsmessige krav rettes til Medietilsynet og andre klager til Brukerklagenemnda, jfr. ekomloven §10-1, kan også være hensiktsmessig.

SD må imidlertid presisere at klage kun kan sendes etter at klagen er endelig avgjort av innholdsleverandør/tilbyder. (Tele2 er av den oppfatning at klagesubjektet bør være innholdsleverandør.)

Tele2 er imidlertid uenig i at teletilbyder skal være klagesubjektet. Tilsvarende som Tele2 er uenig i at teletilbyder skal ha førstelinjeansvaret for innholdstjenester. Det er innholdsleverandørene som produserer og leverer innholdstjenestene. Tilbyderne tilbyr kun en infrastruktur som muliggjør leveranse av innholdstjenestene. Det å pålegge både førstelinjeansvaret og gjøre tilbyder til klagesubjekt for innholdstjenester, innebærer at SD skyter på budbringeren i stedet for ansvarlig avsender, dvs. innholdsleverandør. Det vil antagelig være en mer preventiv løsning for å bedre opptreden fra innholdsleverandørens side, at de ble pålagt forpliktelsene direkte, og ikke via teletilbyderne.

SDs forslag kan medføre at tilbyderne kutter ut en rekke innholdsleverandører utelukkende for å minimere risikoen ved å la de selge innhold til våre kunder. Kostnadene vil øke fordi tilbyder må administrere flere klager, og tilbyder vil få registrert flere klager hos Brukerklagenemnda, noe som vil øke kosten for å finansiere Brukerklagenemnda.

En mulig konsekvens av forslaget kan være at teletilbydere kutter ut hovedparten av innholdsleverandørene, og kun forholder seg til 2-3 innholdsleverandører hvor de er helt sikre på at vi unngår klager og økte kostnader. De som blir utelukket vil da kunne gå over til å selge tjenestene direkte til mobilkundene. Ved å selge tjenestene direkte til mobilkundene vil innholdsleverandørene unngå enhver regulering og kontroll. Dette kan ikke være en ønsket utvikling. For å beskytte forbruker må det være et poeng at forpliktelsene påhviler innholdsleverandørene, uavhengig av om innholdsleverandørene selger tjenesten som en fellesfakturerte tjeneste eller om de selger det som en direkte fakturert tjeneste.

Forbrukerombudet har tilskrevet en rekke innholdsleverandører for å få de til å endre sin markedsføring slik at den er i tråd med markedsføringsloven. For å sørge for at innholdsleverandørene overholder markedsføringsloven forholder forbrukerombudet seg naturlig nok direkte til innholdsleverandørene. Det vil forbrukerombudet gjøre uavhengig av om tjenesten er direkte fakturert eller fellesfakturert, fordi forpliktelsene i markedsføringsloven vil gjelde uansett:

<http://www.forbrukerombudet.no/index.gan?id=11039888&subid=0>


Det vil oppstå en inkonsistens i regelverket dersom forbrukerombudet går direkte på innholdsleverandørene når reglene i markedsføringsloven skal håndheves, mens SD/PT går på tilbyderne som deretter må snu seg mot innholdsleverandørene når reglene i ekomloven/ekomforskriften skal håndheves.

5. Forslagets §6-2 første ledd: Registrering.

SD foreslår at *"Bruker skal registreres der hvor bruker er en annen enn sluttbruker"*. Tilbyderne kan tilby en mulighet til å registrere bruker der dette er en annen en sluttbruker, men tilbyder kan ikke pålegges et ansvar at dette skal gjøres i alle tilfeller. Dette har ikke tilbyder oversikt over, og en registrering av bruker må være opp til kundene å ha oversikt over og deretter registrere.

Som nevnt over under §5a-5 så er det viktig at dette kun skal gjelde for mobiltelefoni. Dette kan ikke gjelde for fasttelefoni og bredbåndstelefoni.

Med vennlig hilsen
TELE2 NORGE AS


Stephen Parsli
Product manager content


Frøde Lillebakken