

TELETORGRÅDET

SAMFERDSELSDEPARTEMENTET	
AVD./SEK.: PTS	S.BEH.: TKB
15 AUG. 2007	
S.NR.: 05/1563-42	
ARKIV: 8456	AVSKREVET:

14. august 2007

Samferdselsdepartementet
Postboks 8010 Dep.
0030 Oslo

Att: Thorunn K. Bakke

HØRING I FORBINDELSE MED ENDRINGER I EKOMFORSKRIFTEN OG EKOMLOVEN MV. FELLESAKTURERTE TJENESTER. DERES REFERANSE 05/1563 – TKB.

Det vises til Samferdselsdepartementets brev av 21.05.2007. Høringsfristen er satt til 15. august noe som er en knapp frist når det bør tas hensyn til at sommerferie normalt avvikles mellom brevet av 21.05 og fristen 15.08. Teletorgrådet har følgende merknader til forslaget:

Teletorgrådet er et uavhengig klageorgan som behandler klager på teletorgtjenester. Teletorgrådet har siden 1998 ført tilsyn med teletorgtjenester. I de senere årene har det vært en økende antall klagere som har kontaktet Teletorgrådet. Teletorgrådet har siden 2003 behandlet ca. 100-120 klagesaker per år. Teletorgrådets mandat er nedfelt i regler for teletorg som igjen har sitt grunnlag i forskrift om teletorgtjenester § 19. Teletorgrådet har eksistert siden 1992 og har opparbeidet god oversikt i markedet og er godt kjent med de problemstillinger som er knyttet til fellesfakturerte tjenester. Teletorgtjenester, (som er forbeholdt 820 og 829 numre), vil i den følgende fremstilling så langt det er naturlig omtales som fellesfakturerte tjenester.

Det er positivt at forslaget er teknologinøytralt og gjelder for alle tilbydere av fellesfakturerte tjenester. Det er også positivt med forslaget at klager kan forholde seg til den som faktisk fakturerer for tjenesten. Det er videre fornuftig at innholdsbegrensningene blir tilpasset øvrig norsk lovgivning. Imidlertid har forslaget etter Teletorgrådets syn vesentlige mangler av forbrukerrettslig art. Totalt sett gir forslaget brukerne av fellesfakturerte tjenester et dårligere vern enn dagens ordning. I dag finnes det flere gode forbrukerbeskyttende regler både i forskrift om teletorgtjenester og i regler for teletorg som ikke blir videreført i det nye forslaget. Dette er uheldig.

Adresse	Tlf 23 35 14 50	E-postadresse	Org.nr.
C.J. Hambros Plass 2A 0164 OSLO		sekretariat@teletorgraadet.no	975 603 601

Postadresse:
Pb 6889, St. Olavs plass,
0164 OSLO

Hjemmeside:
<http://www.teletorgraadet.no>

Teletorgrådet vil spesielt peke på bestemmelsene i forskrift om teletorgtjenester § 11, (maksimumspriser), og § 9, (tidsgrenser). Begge disse regelsett har stor betydning for bruker i forhold til å kunne unngå urettmessig overfakturerings. Teletorgrådet har mange grove eksempler på denne problemstillingen. I det nye forslaget for fellesfakturerte tjenester legges det opp til at bruker kan bestille såkalt kostnadskontroll i sin fakturaavtale med sin teleoperatør. Dette innebærer blant annet mulighet til å sperre mot fellesfakturerte tjenester, slik man i dag delvis også kan, samt mulighet for å avtale beløpsgrenser. Dette er i utgangspunktet gode verktøy for å hindre overfakturerings. Det må allikevel fremheves at om slike tiltak skal være effektivt må bruker være kjent med tilbudet. Dersom bruker ikke er kjent med nevnte tiltak og på forhånd ikke inngår slik avtale, er vernet borte når overfakturerings faktisk har skjedd. Vår erfaring viser at man ikke kan forvente i tilstrekkelig grad at mange nok brukere får kunnskap om sine muligheter for å benytte seg av mulighet om kostnadskontroll. Dermed vil mange brukere havne i "uføret" med overfakturerings. Dagens system med kontroll på overfakturerings, jfr. forskrift om teletorgtjenester §§ 9, 11 hindrer dette i stor grad. Det anbefales at begge disse bestemmelsene videreføres i det nye forslaget.

Videre må det fremheves at regler for teletorg har mange andre gode bestemmelser som skal sikre et godt forbrukervern, spesielt mot barn og unge. Vi vil her peke på regler for teletorg § 2-8, bestemmelsene om kontaktannonser og § 2-9, bestemmelsene om pratelinjer. Bestemmelsene nevner eksplisitt flere gode tiltak som skal hindre misbruk av personopplysninger og sørge for vern av barn og unge. Kravene til aldersgrenser og til pratelinjeoperatør sørger for at barn og unge ikke får tilgang til pratelinjen. Dette er positivt i dagens ordning. De generelle krav til anonymitet og personvern for alle aldersgrupper er også hensiktsmessig. Et system uten sikkerhetssystemer, som nevnt over, vil være svært uheldig for brukerne av fellesfakturerte tjenester. Det anbefales at bestemmelsene i § 2-8 og 2-9 videreføres helt eller delvis i det nye forslaget. Regler for teletorg § 3-5 har bestemmelser som omhandler markedsføring rettet mot særlig grupper, herunder barn og unge. I dagens voksende og "aggressive" marked med annonsering av SMS tjenester antas at behovet for disse bestemmelsene er til stede også i fremtiden. Det anbefales at § 3-5 videreføres og utvides så langt det passer til også å omhandle SMS tjenester.

Det nye forslaget innfører såkalt "førstelinjeansvar." Det kan ikke forventes at teleoperatør selv er den beste til å behandle klager som er levert av en medkontrahent i sitt nett. Det bør videreføres et uavhengig klageorgan som kan behandle alle innholdsklager på fellesfakturerte tjenester, ikke bare klagesaker som er begrenset til barn og unge slik forslaget legger opp til. Teletorgrådet mener at dagens forslag er et regleverk tilpasset de kommersielle aktørenes ønske om profitt og ivaretar ikke i tilstrekkelig grad brukerne av de fellesfakturerte tjenestene. Forslaget med Medietilsynet og Brukerklagenemnda innebærer et såvel praktisk som prosessøkonomisk problem. Bruker må i enkelte tilfelle forholde seg til to organer. Dette synes å bidra til en unødvendig dobbeltbehandling og antas å medføre økte kostnader for vedkommende instans, og praktiske problemer for klager med unødvendig byråkrati. Et slikt system antas å bidra til økt saksbehandlingstid for klager. Dette er uheldig. Teletorgrådet anbefaler at det legges opp til et system med bare ett klageorgan. Dette organet bør gis kompetanse til å behandle alle typer klager på de fellesfakturerte tjenestene.

Teletorgrådet fører tilsyn med markedet og tar opp saker etter eget initiativ uten at det foreligger klage på en tjeneste. Teletorgrådet mener at dette er nødvendig og at dette er til det beste for brukerne. På den måten blir dårlige tjenester fjernet og eller rettet til det bedre.

Dette er noe som kommer fremtidige brukere til nytte, og man kan da unngå/begrense klager i fremtiden. I den anledning nevnes det at Teletorgrådet har hatt et bra samarbeid med de aller fleste teleoperatørene/tjenesteleverandørene. Disse aktørene har tatt hensyn til Teletorgrådets gjennomgang av tjenestekonsepser og forbedret tjenestene i samsvar med uttalelser fra Teletorgrådet. Dermed er tjenestene løpende blitt evaluert og blitt forbedret til det beste for brukerne av tjenestene.

Teletorgrådet kan ikke se at forslaget direkte legger opp til tilsyn fra tilbyder. Om tilsyn er forutsatt i forbindelse med "førstelinjensvaret" bes det om at dette uttrykkes klarere i loven med bedre beskrivelse av hva som forutsettes.

Det forhold at innholdsbegrensningene blir opphevet er i utgangspunktet bra. Imidlertid følger det store utfordringer med dette. Det er grunn til å tro at det nye forslaget innebærer en betydelig oppblomstring av telesextjenester. Bakgrunnsretten med straffelovens§ 202 vil neppe være tilstrekkelig her. Det kan ikke forventes at politiet prioriterer anmeldelser på dette området. Forslaget legger opp til at tilbyder bør ha ansvaret for at tjenestene er i samsvar med regelverket. Denne løsningen er uheldig. Man kan altså her oppleve at de ulike tilbydere har ulik oppfatning av hva som er akseptabel norm vedrørende innhold. En tilbyder kan være rigid mens en annen kan være liberal. Teletorgrådet anbefaler at et organ gis kompetanse til å sette akseptabel norm for innholdet i en fellesfakturert tjeneste. Dette vil gi bruker og tilbyder et bedre vern og forutberegnlighet i forhold til hva som er et lovlig innhold.

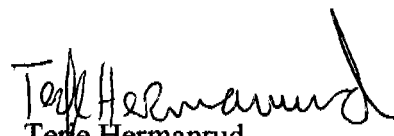
Avslutningsvis opplyses det om at Teletorgrådet avvikler sin virksomhet med virkning fra 01.01.2008. I den forbindelse vises det til Teletorgrådets brev av 04.07.2007 til Samferdselsdepartementet. Teletorgrådet vil i løpet av høsten varsle avtalepartene bak regler for teletorg om dette. Før ordens skyld nevnes at avtalepartene er Forbrukerrådet, Telenor og Teleforum. Det opplyses om at bransjeorganisasjonen Teleforum er avviklet.

Dersom Samferdselsdepartementet ønsker videre drift av Teletorgrådet etter ovenfor nevnte tidspunkt, bes det om snarlig beskjed om dette.

Med vennlig hilsen
for Teletorgrådet



Beate Jacobsen
leder



Terje Hermanrud
sekretær