



FORBRUKEROMBUDET

MOOTTATT
25 APR 2013

Samferdselsdepartementet
Postboks 8010 Dep
0030 OSLO

Deres ref.
13/414/KSK/KAW/SGR

Vår ref.
Sak nr: 13/594-2
Saksbehandler: Helge Blyberg
Dir.tlf 45230006

Dato:
23.04.2013

Høring - endring i ekomforskriften

Jeg viser til Samferdselsdepartementets høringsbrev av 15. mars 2013.

Forbrukerombudet fører som kjent tilsyn med at de næringsdrivendes markedsføring, handelspraksis og avtalevilkår er i samsvar med markedsføringsloven. Mer informasjon om markedsføringsloven og Forbrukerombudets virksomhet finnes på www.forbrukerombudet.no.

Jeg tar den foreslåtte gjennomføringen av forordninger om toppnivådomenet .eu til orientering, og ønsker å knytte noen kommentarer til den foreslåtte gjennomføringen av forordninger om internasjonal gjesting i mobilnett og videreføring av ENISA.

ENISA

Forbrukerne berøres i økende grad av grenseoverskridende problemstillinger. I mitt tilsyn med de næringsdrivende ser jeg stadig at samarbeid på tvers av landegrensene er nødvendig for effektivt å kunne vareta hensynet til forbrukerne. Den fortsatte utviklingen av produkter og tjenester som gjør forbrukere sårbare for problemer med nett- og informasjonssikkerhet, for eksempel nye betalingstjenester, skylagring og digitale produkter, gjør at jeg fra mitt perspektiv ønsker videreføring og utvidelse av samarbeidet i ENISA velkommen.

Internasjonal gjesting

Jeg ser positivt på og imøteser rask implementering i norsk rett av gjennomføringsforordningen om separat salg av internasjonale gjestingstjenester. I tillegg til på sikt å redusere prisene for å benytte seg av mobiltelefon på reise i Europa, kan separat salg av gjesting synliggjøre kostnadene forbundet med å bruke mobiltelefon i utlandet.


Mobiltelefoni markedsføres i dag overveiende som pakkeabonnementer, som i varierende grad gir inntrykk av at man har en fast pris å forholde seg til. Jeg mener det er uheldig, og lite veiledende for forbrukerne, at pakkeabonnemementene fokuserer på hva som er inkludert av forbruk innenfor disse pakkene, med en relativ underkommunikasjon av varierende kostnader som erfaringsmessig påløper i tillegg til pakkeprisen som markedsføres. Mange forbrukere har blitt overrasket av regningen som viser at det slett ikke er snakk om fast pris på abonnementet. Vi vet at mobiloperatørene har høye marginer på utenlandstrafikk og andre tjenester som på nåværende tidspunkt i liten grad fremheves i prismarkedsføring. Jeg foretar en løpende vurdering av mobiloperatørenes prismarkedsføring, og vil ved behov gripe inn mot utilstrekkelig veiledende prismarkedsføring. Jeg håper imidlertid at ordningen med

separat salg av gjesting kan bidra til å rette oppmerksomheten mot priselementer som det hittil ikke har vært nevneverdig oppmerksomhet rundt.

Erfaringsmessig er det risiko for at det oppstår forbrukerproblemer i situasjoner med endringer i markedene og økt konkurranse. For at reglene om separat salg av gjesting skal få de ønskede effektene i markedet, er det avgjørende at informasjonen som gis til forbrukerne blir tydelig og tilstrekkelig veiledende.

I forbindelse med fremveksten av et nytt marked for gjesting vil forbrukerne ha behov for ytterligere informasjon for å kunne nyttiggjøre seg de nye produktene. I tillegg til å sørge for at informasjonen som kreves etter gjennomføringsforordningens artikkel 6 presenteres på en klar og forståelig måte, bør mobiloperatørene se hen til faren for informasjonsforurensning og vurdere hvordan all informasjon forbrukerne har krav på og behov for i forbindelse med tjenestene mobiloperatørene tilbyr best kan gis. Jeg imøteser innovasjon av tekniske løsninger og markedsføring som forhåpentligvis vil gjøre det enkelt og trygt for forbrukere å orientere seg i og benytte seg av det nye markedet for gjesting.

Med vennlig hilsen



Gry Nergård
forbrukerombud