

Samferdselsdepartementet
Postboks 8010 Dep
0030 Oslo

SAMFERDSELSDEPARTEMENTET	
AVD./SEK.: PT5	S.BEH.: CC
- 2 SEPT. 2003	
S.NR.: 03 / 1331 - 31	
ARKIV: 801.5	AVSKREVET:

SIMONSEN FØYEN
Advokatfirma DA
Postboks 6641
St. Olavs Plass
N-0129 Oslo

Besøksadresse:
C.J. Hambros plass 2 D
N-0164 Oslo

Telefon: +47 21 95 55 00
Telefaks: +47 21 95 55 01

TROMSØ:
Fiskernes Hus, Stortorget 2
N-9008 Tromsø

Telefon: +47 77 66 42 30
Telefaks: +47 77 66 42 31

E-Post:
post@simonsenføyen.no

Internett:
www.simonsenføyen.no

Organisasjonsnr:
883 202 902 MVA

STAVANGER:
SIMONSEN FØYEN STAVANGER
Advokatfirma DA
DSD-bygget, Børchehaugen 1
Postboks 660
N-4003 Stavanger

Telefon: +47 51 89 89 00
Telefaks: +47 51 89 89 01

E-Post:
stst@simonsenføyen.no

Internett:
www.simonsenføyen.no

Organisasjonsnr:
985 154 791 MVA

Stockholm, London, Brussel

Ansvarlig advokat
Tor Stokke

Oslo
31.08.03

Vår ref.

HØRING AV FORSLAG TIL FORSKRIFT OM ELEKTRONISK KOMMUNIKASJONSNETT OG ELEKTRONISK KOMMUNIKASJONSTJENESTE (EKOMFORSKRIFTEN)

I. Innledning

Det vises til ovennevnte høring. I § 6-7 (fast forvalg) og § 6-10 (portering) foreslås det innført krav om skriftlig samtykke ved inngåelse av avtale. På vegne av IqTele vil jeg med dette gi uttrykk for selskapets syn på skriftlighetskravet.

Det vises i denne forbindelse også til § 3-1. Terskelen for krav som kan stilles i forbindelse med videresalg av abonnement, jf. § 3-1 nr. 2, må ikke kunne være høyere enn ved inngåelse av avtale om fast forvalg og portering. Det bes om at dette presiseres.

II. IqTeles vurdering av krav til samtykke

Utgangspunktet er at det har vist seg at telefonsalg av teletjenester etter innføringen av konkurranse på fast(og mobil)telefoni ved innføring av fast forvalg, har medført en del problemer, ved at kunder har blitt feilaktig overført til ny tilbyder. Det kan f.eks. være at man kun har bedt telefonselgeren om å få tilsendt informasjon o.l., men også etter uttrykkelig å ha takket nei. IqTele har selv opplevd dette som et problem, og har brukt betydelige ressurser på å rydde opp og etablere rutiner slik at dette unngås. Bruk av lydfiler, som nærmere omtalt nedenfor, har vært et viktig ledd i dette arbeidet.

IqTele støtter fullt ut hensynet bak forskriftens forslag: "[...] å kunne dokumentere samtykke."

Samtidig er, slik IqTele ser det, telemarketing (TM) et viktig og vesentlig virkemiddel for å kunne etablere seg og konkurrere i det norske telemarkedet. Særlig gjelder dette for nye og små aktører. Dette gjør det samtidig mulig å holde

akkvisisjonskostnadene lave, og dermed å kunne tilby billigst mulig teletjenester til brukerne.

Poenget er derfor, slik IqTele ser det, å få bukt med feilaktige og ubegrunnede salg, men samtidig i størst mulig grad beholde fordelene ved telefonsalg.

Spørsmålet om hvilke særskilte tiltak som i denne forbindelse er hensiktsmessige og forholdsmessige å sette inn, må også ses på bakgrunn av det regelverk som gjelder pr. i dag. Telefonsalg er regulert av markedsføringsloven og personopplysningsloven. Ethvert telefonsalg må holde seg innenfor disse rammene. I praksis har det også vist seg at der Forbrukerombudet aktivt har fulgt opp aktører i markedet, og i samarbeid med det enkelte selskap etablert retningslinjer og rutiner for gjennomføring av telefonsalg, har man kunnet redusere antall klager til et minimum.

Selve avtaleinngåelsen ved telefonsalg følger de alminnelige avtalerettslige regler. Således er det ved bytte av leverandør teletjenester tilstrekkelig med en muntlig avtale mellom tilbyder og sluttkunde.

Ved opphevelsen av Telenors monopol, og innføringen av konkurranse på fast forvalg, ble det diskutert hvorvidt det burde være krav om skriftlighet eller ikke. Konklusjonen den gang ble at krav om skriftlighet ville virke konkurransedempende. En betydelig andel av kundene i fast forvalgmarkedet blir innhentet til tilbyderne gjennom telefonsalg via profesjonelle TM-byråer.

Begrunnelsen for kravet om skriftlighet er å sikre notoritet omkring at det virkelig er inngått en avtale. Ut fra at det er notoritet omkring at kunden virkelig har takket ja til ny tilbyder av fast forvalg, er det flere alternativer til et rent skriftlighetskrav som vil sikre tilnærmet samme notoritet, uten at det vil ha de samme konkurransehemmende effekter som et rent skriftlighetskrav medfører.

Foruten elektronisk kommunikasjon i form av e-mail, registrering på websider mv., er det særlig bruk av lydfil som kan være et alternativ.

Lydfil innebærer at man med kundens samtykke spiller inn en "ordrebekreftelse" på at kunden virkelig har takket ja til å bli kunde. Lydfilen lagres elektronisk, og kan hentes frem ved behov i ettertid på lik linje med en skriftlig avtale e.l.

Etter det IqTele erfarer er lydfil alminnelig brukt i mange land, bl.a. Sverige.

I tillegg til lydfil, kan det ev. som ytterligere sikkerhet legges opp til at avtale ikke anses inngått (slik at tjenestene kan aktiveres) før kunden har bekreftet avtaleinngåelsen over telefon (dokumentert ved lydfil) – f.eks. ved betaling av faktura (der kunden naturligvis informeres om dette på forhånd), eller annen etterfølgende aktiv kommunikasjon. Dette vil være tilstrekkelig til å sikre notoritet omkring avtaleinngåelsen. Det vil på den andre side være konkurransehemmende og ressurskrevende for små aktører å måtte innhente og administrere samtykker etter tradisjonelle skriftlighetskrav. Et slikt krav vil også være til byrde for kunder som ønsker å bytte leverandør.

Det ovennevnte har ikke vært vurdert i forhold til den tidligere høringen av endringer i nummerforskriften mht. krav til inngåelse av avtaler ved salg av teletjenester pr. telefon. Etter IqTele syn er lydfiler, forutsatt at opptakene er gjort

på en forsvarlig måte med tilstrekkelig kvalitet, og etter klare retningslinjer som sikrer at kunden informert på en klar og tydelig måte før opptaket igangsettes at han ved å gi sin aksept inngår avtale, likeverdig med andre elektroniske måter å dokumentere inngåelse av avtale.

IqTele ber på dette grunnlag om at det ved utforming av nytt regelverk tas hensyn til bruk av lydfil. Vedlagt følger eksempel på inngåelse av avtale ved bruk av lydfil. Dersom dette skulle være ønskelig fra departementets side, kan IqTele skaffe til veie ytterligere dokumentasjon og illustrasjoner på hvordan bruk av lydfiler kan gjennomføres i praksis.

Med vennlig hilsen
SIMONSEN FØYEN ADVOKATFIRMA DA

Tor Stokke
Advokat

Vedlegg