

**Samferdselsdepartementet**  
**Postboks 8010 Dep**

**0030 OSLO**

**Deres ref.**  
04/2258- CC

**Vår ref.**  
**Sak nr:** 06/1715-2  
**Saksbehandlere:**  
Petter Ravne Bugten  
Frode Elton Haug

**Dato:**  
28.09.2006

SAMFERDSELSDEPARTEMENTET	
AVD./SEK: DTS	S.BEH.: CC
-2 OKT. 2006	
S.NR.: 04/2258-29	
ARKIVKODE: 805.1	AVSKREVET:

## **Forslag til endring i ekomloven og ekomforskriften - Høring**

Jeg viser til Samferdselsdepartementets høringsbrev av 21.08.06.

Forbrukerombudet fører tilsyn med at de næringsdrivendes markedsføring og standardvilkår ikke er i strid med markedsføringsloven. Mer informasjon om markedsføringsloven og Forbrukerombudet finnes på [www.forbrukerombudet.no](http://www.forbrukerombudet.no)

Forbrukerombudet er svært opptatt av området for elektronisk kommunikasjon, både når det gjelder markedsføring og avtalevilkår. Dette henger sammen med at dette området stadig blir en viktigere del av forbrukernes hverdag, bl.a. gjennom økt bruk av mobiltelefon og bredbånd. En stadig utvikling med økt funksjonalitet og større muligheter til å ordne daglige gjøremål gjennom bruk av ekomtjenester, gjør at det skapes et avhengighetsforhold mellom slike tjenester og forbrukerne. Det er derfor svært viktig at regelverket som skal ivareta forbrukernes rettigheter følger med i utviklingen og oppdateres, sånn at det blir et mer fleksibelt instrument for Post- og teletilsynet som skal sørge for at lovens regler etterleves.

Jeg er derfor positiv til at dette regelverket oppdateres og støtter således departementets initiativ til å foreta en revisjon av ekomregelverket.

Jeg begrenser meg til å kommentere de temaene i høringen som direkte berører forbrukerinteresser. Dette betyr at jeg kommenterer punktene 1, 2, 4, 5, 6, 7, 8.1, 8.3, samt forslaget til endringer i ekomforskriften.

Jeg er i hovedsak positiv til endringene som foreslås, og mener at endringene vil bidra til et bedre vern av forbrukerne i tillegg til klarere regler for tilbyderne. Jeg etterlyser imidlertid et utvidet mandat for brukerklagenemnda slik at den også kan behandle klager på mobile innholdstjenester, samt et initiativ i forhold til et klarere regelverk for kontroll med sluttbrukers utgifter. Jeg er også skeptisk til å unnta tjenester fra ekomlovgivningen, dersom det er fare for at forbrukervernet svekkes.

Når det gjelder punkt 8.3 vil jeg presisere behovet for en helhetlig regulering som gir forbrukerne tilstrekkelig beskyttelse innenfor området elektronisk kommunikasjon. I denne forbindelse er det viktig å se endringene i ekomloven og ekomforskriften i sammenheng med revideringen av teletorgregelverket, for å få til en best mulig beskyttelse av forbrukernes interesser totalt sett.

### **1. Tilbakebetaling**

Jeg er enig i at en slik regel om tilbakebetaling som departementet foreslår vil bidra til økt konkurranse i markedet ved at det blir lettere for mindre aktører å utfordre aktører med sterk markedsstilling. Dette vil i sin tur kunne føre til lavere priser og større valgmuligheter for forbrukerne.

Jeg er derfor positiv til at den foreslåtte tilbakebetalingsregelen innføres.

### **2. Overtredelsesgebyr, straff og tvangsmulkt**

Næringsdrivende som bevisst bryter ekomlovens regler for å oppnå økonomisk vinning, har i dag i realiteten mulighet til å gjøre dette ved minst en anledning uten at de risikerer noen økonomisk sanksjon eller straff. Politiet vil i det store og hele være uinteressert i å benytte straffebestemmelser som den som i dag finnes i ekomloven for å straffe overtredere. Dette til tross for at overtredelsene kan medføre at selskaper og enkeltpersoner tjener flere titalls millioner ved å bryte regelverket.

Av den grunn er det nødvendig at forvaltningen tillegges oppgaven med å reagere og sanksjonere mot overtredelse av regelverket de er satt til å føre tilsyn med og håndheve. For at dette skal kunne fungere, må det gis hjemler til å fastsette sanksjoner som effektivt kan forhindre eller stanse brudd på lovgivingen. Dette er en linje som er i tråd med de generelle anbefalingene i rapporten til Sanksjonsutvalget, og som de beste grunner taler for at blir fulgt også ved at det gjøres endringer i ekomloven.

Det er imidlertid kun i de særlige tilfellene hvor man har å gjøre med aktører som overtrer de klareste og mest sentrale forbudene som finnes i lovgivningen at forvaltningen må kunne gripe inn med sterkere virkemidler enn de man har i dagens lov. Muligheten for å ilegge overtredelsesgebyr bør derfor begrenses til bestemmelsene som ivaretar de viktigste hensynene lovgivningen skal fremme, for eksempel hensynene til liv, sikkerhet og helse, samt bestemmelser som ikke inneholder subjektive vurderingstemaer og hvor overtredelse ofte vil være begrunnet i ønsket om økonomisk vinning.

Med dette som bakgrunn, støtter jeg den foreslåtte bestemmelsen om overtredelsesgebyr i ekomloven.

### **4. Breddbåndstelefonti**

./.  
Som jeg skrev i uttalelsen jeg ga i forbindelse med Post- og teletilsynets prinsippnotat om regulatoriske utfordringer ved IP-telefoni (vedlagt), er jeg positiv til fremveksten av nye tjenester som øker konkurransen og tilbudet av tjenester til forbrukerne. Samtidig mener jeg det er grunn til bekymring dersom fremveksten av slike tjenester innebærer en trussel mot forbrukervernet. Ekomloven med forskrift inneholder bestemmelser som tilgodeser viktige forbrukerhensyn. Derfor mener jeg at det bør utvises stor varsomhet

med å åpne for å fravike disse reglene ut i fra ønsket om å tilrettelegge for nye tjenester, spesielt når det gjelder varige unntak.

Når det gjelder spørsmål om kvalitet ved tjenesten, er jeg enig med departementet om at det er viktig med en hjemmel i lovverket som gir mulighet til å sette krav til dette om nødvendig. Dette er spesielt viktig ved nye typer ekomtjenester som ikke har samme kvalitet som den typen tjeneste den erstatter eller er et alternativ til. Bredbåndstelefoeni er et godt eksempel på en slik tjeneste, fordi denne typen tjeneste generelt sett har dårligere kvalitet enn ordinær fasttelefoni.

Ved at det settes krav til kvalitet for en tjeneste vil forbrukerne ha en større sikkerhet for at tjenesten de bestiller har tilfredsstillende egenskaper for det formålet den skal brukes til.

I forhold til plikten til sikker lokalisering av nødansrop mener jeg at det er viktig å opprettholde strenge krav til dette, spesielt for bredbåndstelefoeni kategori 3 som åpner for nomadisk bruk. Dette henger sammen med at det, etter min oppfatning, er svært få forbrukere som er klar over at bredbåndstelefoeni ikke har disse egenskapene som de er vant med fra tradisjonell fasttelefoni. Dette gjelder også informasjon om at bredbåndstelefoeni ikke fungerer ved strømbrydd eller feil ved bredbåndsforbindelsen.

Mitt inntrykk er at det ikke gis god nok informasjon om disse begrensningene fra enkelte bredbåndstelefoenileverandører. Klagene jeg mottar på dette viser at det er et problem for forbrukerne, fordi de i hovedsak tror at den eneste forskjellen ved overgang fra ordinær fasttelefoni til bredbåndstelefoeni er at det blir billigere og at samtalen går over bredbåndet.

Jeg er i utgangspunktet skeptisk til forslaget til hjemmel for å unnta visse typer tjenester fra ekomlovgivningen. Jeg vil også understreke at dersom det åpnes for en slik adgang til unntak på bakgrunn av forskrift eller enkeltvedtak, bør denne adgangen ikke brukes dersom forbrukervernet svekkes som en følge av unntaket. Unntaket bør eventuelt bare brukes dersom tjenesten er tilfredsstillende regulert i annen lovgivning som ivaretar forbrukernes interesser.

## **5. ENUM**

Ønsket om å tilrettelegge for bruk av ENUM eller lignende standarder er etter min mening velbegrunnet, ettersom den stadige utviklingen av nye kommunikasjonstjenester innenfor ekombransjen skaper et behov for samtrafikk mellom forskjellige typer elektronisk kommunikasjon. Unødvendige termineringskostnader er et element som holder prisnivået oppe, og det er av stor betydning at standarder som ENUM kan bidra til billigere kommunikasjonstjenester for forbrukerne gjennom forbedret samtrafikk.

Det pekes på at risikoen for tapte samtrafikkinntekter kan føre til at noen tilbydere ikke ser seg tjent med å benytte en slik standard. Dersom det viser seg at ENUM fungerer godt, mener jeg at departementet bør vurdere å pålegge tilbyderne bruk av denne eller lignende standard. Dette henger sammen med at mange tilbydere, etter min vurdering, bruker lang tid på å ta i bruk slike tjenester hvis det kan gripe inn i deres inntektsgrunnlag. Pålegg om innføring av en slik standard kan bidra til at tilbydernes melkekuer ikke blir en sovepute for de det gjelder. Det er selvfølgelig en forutsetning at standarden fungerer godt, og at den bidrar til en forbedring av samtrafikken.

Jeg er derfor positiv til forslaget om lovendring i § 7-1 annet ledd om presisering av muligheten til å sette ut oppgaver som ikke faller innunder forvaltningens kjerneområde.

## **6. Brukerklagenemnda (BKN) (§ 11-5)**

Det er viktig for forbrukerne å ha en nemnd hvor de kan få avgjort tvister som ikke løses gjennom dialog med sin ekomtilbyder. Det må også settes som en forutsetning at alle som ønsker å tilby denne typen tjenester, har en plikt til å være med i en slik nemnd. Etter min vurdering har det fungert greit som en mellomløsning å ha en slik tvungen avtalebasert ordning inntil pliktene som følger av nemndsavtalen lovfestes. Denne løsningen har imidlertid virket noe konstruert, fordi en avtale i utgangspunktet er frivillig mens denne altså har vært tvungen. Etter min vurdering vil det derfor være bedre at pliktene som i dag fremgår av nemndsavtalen lovfestes, og jeg støtter således forslaget om at pliktene og rettighetene for tilbydere og forbrukere forankres direkte i ekomloven og ekomforskriften.

Jeg støtter også forslaget på at det opprettes en ny plikt for nye tilbydere til å melde fra til BKN om sin eksistens fort de begynner å tilby en tjeneste som omfattes av ekomforskriften § 10-2 første ledd. Det vil ofte være ekstra viktig at forbrukere har mulighet til å få løst tvister dersom de har et problem med en helt ny tilbyder som mangler erfaring innenfor kunde- og klagebehandling.

Jeg stiller imidlertid spørsmålsteget ved om det burde komme klarere frem av lovteksten at tilbydere av elektronisk kommunikasjon faktisk har plikt til å være med i BKN, fordi dette etter min vurdering ikke sies uttrykkelig i dagens lovtekst.

Jeg vil også be departementet vurdere om BKNs avgjørelser skal være bindende. Slik situasjonen er i dag finnes det ingen bransjeorganisasjon som kan legge press på de tilbyderne som ikke følger nemndas avgjørelser. Hvis ikke nemndas avgjørelser skal være bindende etterlyser jeg sanksjonsmuligheter for Post- og teletilsynet mot de tilbydere som eventuelt ikke ønsker å følge nemndas avgjørelser.

Når det gjelder presiseringen av hva en sluttbruker skal kunne klage på, er jeg enig i at elektronisk kommunikasjonstjeneste er en hensiktsmessig definisjon. Som departementet skriver vil dette begrepet utvide nemndas kompetanse, slik at det blir mulig å rette flere klager til nemnda. Dette er positivt ut fra forbrukerhensyn, og vil etter mitt syn gjøre BKNs kompetanse mer fleksibel i forhold til nye elektroniske kommunikasjonstjenester. Jeg vil her reise spørsmålet om det da vil være behov for en større nemnd, f.eks. med to forbrukerrepresentanter. Hvis det er aktuelt ønsker jeg å foreslå at Forbrukerombudet kan bidra med en representant til nemnda.

Departementet foreslår å presisere at nemndas kompetanse skal knytte seg til "tvister mellom sluttbruker og tilbyder", samt å ta inn en setning i bestemmelsens andre ledd om at myndigheten i forskrift kan presisere og avgrense nemndas kompetanse. Dersom nemndas kompetanse skal presiseres eller avgrenses i forskrift antar jeg at jeg får anledning til å være med og påvirke denne, ettersom Forbrukerombudets kompetanse har tilstøtende grenser til BKNs kompetanse. Et bevis for dette er at jeg allerede har fått en forespørsel fra BKN om min vurdering av forholdet mellom den offentligrettslige kompetansen til å foreta en rimelighetsvurdering av vilkår etter

./.

markedsføringsloven § 9a, og nemndas kompetanse til å ta stilling til privatrettslige tvister gjennom en vurdering av avtalelovens §§ 36 og 37. Min vurdering av dette forholdet følger vedlagt, og den gjenspeiler også min holdning til at det er svært viktig at nemnda kan behandle et bredt spekter av privatrettslige tvister innenfor området elektronisk kommunikasjon.

Det vil etter min mening også være positivt at det slås fast i loven at nemnda er tilbyderfinansiert. Når tilbyderne selv finansierer nemnda som behandler fastlåste tvister, gir dette et incentiv til å forbedre sin egen klagebehandling for å få færrest mulig saker inn for BKN. Jeg ønsker i denne forbindelse å foreslå et tillegg til bestemmelsen i ekomforskriften § 10-1 om at forbrukerne ikke skal måtte betale noe gebyr for å få behandlet en sak i nemnda. Etter min vurdering vil et gebyr kunne føre til at enkelte forbrukere ikke ønsker å gå videre med en sak de både har behov og rett til å få prøvet av en uavhengig instans. Dessuten viser departementets redegjørelse av rettstilstanden i Danmark at gebyret som klager må betale i liten grad bidrar til finansieringen.

I tillegg til de foreslåtte endringene vil jeg igjen fremheve behovet for at det opprettes en klagenemnd for mobile innholdstjenester. I den forbindelse mener jeg at klager på mobile innholdstjenester også bør kunne høre inn under BKNs kompetanse, jf. avtalens § 2-1. Både Forbrukerrådet og Forbrukerombudet har mottatt en rekke klager fra forbrukere som har innvendinger mot beløp som er belastet telefonregningen eller kontantkortene deres som følge av levering av mobile innholdstjenester. I disse tilfellene vil en klage fra forbrukeren som regel innebære at han eller hun må sies å ha en innsigelse mot kravet om betaling som er framsatt av mobiloperatørene.

Da jeg ikke kan se noen god grunn til at denne typen "regningsklager" bør behandles annerledes enn klager på andre forhold som vedrører levering av elektroniske kommunikasjonstjenester, mener jeg at det vil være en god løsning å gi BKN kompetanse til å behandle disse sakene. Det vil da også være enklere for forbrukerne å kunne henvende seg til den samme nemnda når det gjelder klager på elektroniske kommunikasjonstjenester.

I dag fungerer tilbyderne langt på vei som inkassatorer for leverandørene av mobile innholdstjenester, uten klagemulighet for forbrukeren. Selv om det i en konkret sak er helt klart at et krav om betaling for en slik tjeneste via telefonregningen er uberettiget, må forbrukeren betale beløpet til sin mobiltelefonilbyder og kreve dette tilbake fra innholdsleverandøren i etterkant. Mine erfaringer tyder på at klager på fakturering av mobile innholdstjenester avvises konsekvent av mobiltilbyderne, og forbrukerne henvises til leverandørene av innholdstjenester.

I denne forbindelse vil jeg også understreke betydningen av at det foreligger detaljerte regler som alle leverandører av mobile innholdstjenester har forpliktet seg til å følge gjennom avtaler med Telenor og Netcom (CPA-avtalene). Brudd på disse reglene, for eksempel i forbindelse med levering av en abonnements-tjeneste (nyhetsvarsling, chat, abonnement på ringetoner e.l.) vil i de fleste tilfelle utgjøre både avtalebrudd overfor Telenor og Netcom, samt brudd på markedsføringslovens regler. Jeg vil anta at dette regelverket vil kunne være av stor nytte ved nemndas eventuelle vurderinger av denne typen saker, på lik linje med annet regelverk som må legges til grunn for nemndas avgjørelser.

## **7. Spam og skadelig kode**

Forbrukerombudet har den siste tiden sett en merkbar reduksjon i antall klager fra forbrukere som har mottatt uanmodet e-postreklame fra næringsdrivende i Norge. Dette tyder på at regelverket vi har i dagens § 2b i markedsføringsloven begynner å bli godt kjent blant de næringsdrivende, og at grensene for utsendelse av e-postreklame som settes i henhold til denne bestemmelsen stort sett respekteres.

Det er også grunn til å anta at de filtreringstiltak som flere av ISPene har iverksatt for å skille ut spam før meldingene når fram til mottakerne har hatt en svært positiv effekt i forhold til å begrense mengden av både norsk, og i sær utenlandsk spam som norske internettbrukere mottar.

Noe som imidlertid ser ut til å vokse som et problem, er spredning av skadelig kode, hvor formålet med koden er å innhente informasjon eller å benytte den infiserte brukerens internettkobling til å utføre dataangrep uten at brukeren er klar over det. Jeg går ut fra at disse problemstillingene vil bli vurdert og drøftet i forbindelse med Datakrimutvalgets arbeid.

Spredningen av spam og skadelig kode er et globalt problem, noe som forutsetter at man må samarbeide globalt for å forsøke å komme dette til livs. Forbrukerombudet deltar derfor på flere internasjonale arenaer hvor slikt samarbeid er satt på dagsorden.

Det er uansett viktig at man, i påvente av bedre hjemler i straffelovgivningen og et mer effektivt internasjonalt samarbeid, gjør de grep som kan gjøres nasjonalt for å begrense skadevirkningene av spam og skadelig kode. I denne forbindelse er det et godt forslag at det presiseres i ekomloven at myndighetene kan treffe vedtak som pålegger tilbydere som ikke gjør nok for å hindre spredningen av spam og skadelig kode å iverksette tiltak. Jeg er derfor positiv til dette forslaget.

Samtidig er jeg enig i at det er svært viktig å oppfordre den norske ISP-bransjen til å utarbeide en bransjestandard for håndtering av spam, skadelig kode og øvrige trusler mot Internett. Praksis hos de forskjellige ISPene varierer i stor grad i dag, uten at forbrukerne i særlig grad er klar over det. I et konkurranseutsatt marked er det viktig å oppmuntre alle aktørene å tilby sikre tjenester, og få frem poenget at det ikke er akseptabelt å ofre sikkerheten for brukerne for å kunne tilby litt lavere priser.

Jeg er positiv til å delta i en eventuell diskusjon med bransjen, Post- og Teletilsynet og øvrige berørte myndigheter om hvordan en slik bransjestandard bør se ut. Dersom bransjen selv ikke tar initiativ til dette i løpet av kort tid, bør hjemlene som finnes i ekomloven vurderes brukt for å tvinge frem et resultat.

### **8.1 Presisering av ekomloven § 2-5 – tillatte bruksbegrensninger**

Uavhengig om adgangen til å iverksette bruksbegrensninger fremgår av loven/forskriften eller forarbeidene vil jeg påpeke at manglende varsling ved en endring i tjenesten potensielt kan skape store forbrukerproblemer. Dette har jeg bl.a. sett i forbindelse med Fix/Briiz-saken som oppstod sommeren 2005, hvor forbrukerne fikk dårlig og til dels motstridende informasjon fra de involverte partene. Saken er noe spesiell fordi det var en tvist om hvem som hadde "rettighetene" til kundemassen, men den illustrerer godt hvor viktig god varsling er ved endringer i tjenesten for at

forbrukerne skal vite hvordan de skal forholde seg til tilbyderer og tjenesten som tilbys.

Jeg vil derfor peke på at det generelt er svært viktig med god informasjon til forbrukerne i forkant av en bruksbegrensning, gjennom varsel om hva som skal skje på hvilket tidspunkt i god tid forut for endringen. Jeg antar at regelen i ekomloven § 2-4 annet ledd ivaretar dette hensynet i tilstrekkelig grad.

Etter min mening er det sentrale ved dette spørsmålet at tilbyderne er klar over hvilke regler som gjelder for slike bruksbegrensninger. Jeg vil imidlertid påpeke at dersom ytterligere presiseringer av grensene for adgangen til å iverksette bruksbegrensninger skal finne sted gjennom praksis, vil det være viktig at Post- og teletilsynet er førende i denne utviklingen slik at tilbyderne ikke utvikler en praksis som griper for mye inn i forbrukernes rett til å bruke tjenesten de betaler for.

### **8.3 Forslag om innføring av kontroll med sluttbrukers utgifter mv for alle tilbydere**

Det bør være et grunnleggende prinsipp for bruk av telekommunikasjonstjenester at det skal være enkelt for brukeren å styre kostnadene og bruken av slike tjenester. Slik er det dessverre ikke i dag.

Som Forbrukerrådet har pekt på, er det et betydelig forbrukerproblem at kontroll med kostnader er vanskelig, spesielt ved bruk av mobiltelefon. Her har man mange potensielle "prisfeller". Som eksempler kan nevnes bruk i utlandet hvor det kan være svært vanskelig å få oversikt over prisene på forhånd, at det kreves en høyere pris enn den oppgitte ved oppringning fra mobiltelefon til teletorgtjenester og kjøp av mobile innholdstjenester hvor kostnadene ikke er tydelig opplyst på forhånd eller som kommer ut av kontroll. Særlig i forhold til barn og unges bruk av mobiltelefoner gjør disse problemstillingene seg ofte gjeldende.

Som departementet skriver i høringsnotatet, omfatter pålegget om å tilby kontroll med oppringinger og kostnader i ekomforskriftens § 5-6 i utgangspunktet ikke aktører som tilbyr mobiltelefoni. Denne hjemmelen går således alt for kort i forhold til behovet, sett ut fra forbrukerhensyn. Lignende problemer finner man i forbindelse med teletorgregelverket, hvor reguleringen kun omfatter en del av markedet og en del av tjenestene som tilbys.

For forbrukerne er det viktig at det finnes et offentligrettslig regelverk som ivaretar deres interesser i tilstrekkelig grad. Og da bør alle brukere tilbys ordninger som kan benyttes for å kontrollere utgifter og sperre for oppringninger, samt utenomrettslige klageordninger som behandler tvister mellom de næringsdrivende og forbrukerne.

Tele- og ekomregelverket gir ikke disse mulighetene slik det er utformet i dag. Det bør derfor være et klart mål for lovgiver å utbedre reguleringen, slik at forbrukerproblemene blir tatt tak i. Det er etter mitt syn ikke godt nok å bare vise til at hjemmelen man har i dagens lovgivning ikke kan benyttes for å pålegge f.eks. saldokontrollordninger ved bruk av mobiltelefon. Da bør bestemmelsen endres slik at den gir hjemmel til å løse dette problemet.

Jeg støtter Forbrukerrådets oppfordring om at dette settes på agendaen, og forventer at departementet ser videre på spørsmålet i forbindelse med revideringen av

regelverket. Forøvrig bemerker jeg at jeg vil komme tilbake til enkelte av forbrukerproblemene jeg har nevnt ovenfor i forbindelse med arbeidet med revidering av teletorgregelverket som pågår i øyeblikket.

### **Forslag til endringer i ekomforskriften**

Jeg er svært positiv til forslaget om endring av ekomforskriften § 1-10 som innebærer at kravet til skriftlig fullmakt skal gjelde ved videresalg av abonnement for elektronisk kommunikasjon, som dermed også innebærer internettilgang. En slik endring vil også gjøre regelverket mer fleksibelt i forhold nye abonnementstjenester innenfor elektronisk kommunikasjon.

Hensynene bak skriftlig fullmakt tilsier at internettilgang også bør omfattes av kravet, fordi forbrukerne har samme behov for beskyttelse ved overgang til ny tilbyder uavhengig av hva slags tjeneste det er snakk om. Dessuten vil vernet forbrukerne får gjennom at avtalen om å bytte tilbyder er riktig forstått av begge parter, gjøre seg gjeldende i like stor grad for internettilgang som for telefoni.

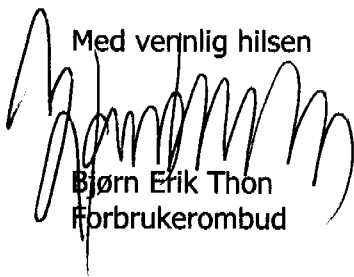
I forbindelse med revisjonen av bestemmelsene om krav til skriftlig fullmakt ved skifte av tilbyder, ber jeg også om at departementet vurderer å utvide bestemmelsen slik at skriftlighetskravet også skal gjelde ved første gangs inngåelse av avtale om slike tjenester. Dette fordi flere av de samme hensynene gjør seg gjeldende ved første gangs avtaleinngåelse som ved videresalg, slik bestemmelsen er i dag.

Mange av de som tilbyr internettilgang, tilbyr også telefonitjenester og har derfor allerede et system på plass for å innhente skriftlig fullmakt. Derfor behøver ikke kostnadene for å innføre et slikt system også for internettilgang bli store. Kravet til skriftlig fullmakt vil også kunne bidra til å senke tilbydernes kostnader for klagebehandling, ved at det blir klarere for forbrukerne hva som faktisk er avtalt.

Kravet til skriftlig fullmakt har etter min oppfatning i stor grad redusert risikoen for negativt salg når det gjelder telefoni, noe vi ser gjennom en betydelig nedgang i klager på dette. Etter min mening vil det ha samme effekt i forhold til internettilgang, og klagene som kommer inn på dette området i dag viser at mange forbrukere faktisk tror at det er et krav til skriftlig fullmakt også for bredbånd. Forbrukerne har altså en forventning til at det er naturlig å ha samme krav til tjenester innenfor samme område.

Like regler for kravet til skriftlig fullmakt vil derfor være hensiktsmessig, slik at det skapes en bedre forutberegnelighet for forbrukerne innenfor området for elektronisk kommunikasjon.

Med vennlig hilsen



Bjørn Erik Thon  
Forbrukerombud

Vedlegg