

SANNSKRIK  
W/DEK PT CC  
S.NR. 04 2258 25  
ARKIV 805.1



Det Kongelige Samferdselsdepartement  
Postboks 8010 Dep  
0030 Oslo

FORBRUKERRÅDET

Saksbehandler: Anne-Karin Lægraud Iversen  
Ole Asbjørn Lie  
Vår dato: 29.09.2006  
Vår referanse: Va/2006/5838  
Deres dato: 21.08.2006  
Deres referanse: 04/2258-CC

## FORSLAG TIL ENDRING I EKOMLOVEN OG EKOMFORSKRIFTEN - HØRING

Vi viser til Samferdselsdepartementets høringsbrev av 21.08.2006 med svarfrist 02.10.2006.

Forbrukerrådet støtter Samferdselsdepartementets initiativ til å foreta en revisjon av ekomregelverket. På bakgrunn av den raske utviklingen som skjer på dette området, anser vi det som viktig at det allerede nå foretas en revidering av noen av bestemmelsene, samt at det foreslås inntatt nye. Forbrukerrådet er positive til de fleste av de endringer som foreslås, men vi mener at ytterligere endringer til beskyttelse av forbrukerne er nødvendig. Det er særlig viktig at forbrukerne får mulighet til å ha kontroll med utgiftene.

Forbrukerrådet vil innledningsvis påpeke at vi vil begrense kommentarene til de endringene vi mener har direkte betydning for forbrukerne.

### Ad tilbakebetaling

Vedrørende forslaget om tilbakebetaling av overpris, mener Forbrukerrådet dette er et viktig bidrag for å stimulere tilbyder med sterk markedsstilling til å sette korrekte priser. Kostnadene ved en for høy pris, vil etter all sannsynlighet føre til høyere pris til sluttbrukerne og svekke konkurransen. Forbrukerrådet mener derfor tiltak som kan stimulere til korrekte priser, er et viktige bidrag for å ivareta forbrukernes interesser.

Når det gjelder spørsmålet om tilleggsbetaling i de tilfeller der tilbyder har tatt for lav pris i forhold til en prisforpliktelse, støtter Forbrukerrådet departementets forslag om ikke å ha en hjemmel for å kreve en slik betaling.



Forbrukerrådet  
Aust-Agder  
Vest-Agder

Postadresse:  
Serviceboks 505  
4605 Kristiansand s

Besøksadresse:  
Tordenskjoldsgt. 65  
Fylkeshuset  
4614 Kristiansand

Org. nr.:  
NO 871 033 382 MVA

E-post og nett:  
kristiansand@  
forbrukerradet.no  
forbrukerportalen.no

Publikumstelefon:  
815 58 200  
Telefaks:  
38 10 80 42

## **Ad overtredelsesgebyr**

Forbrukerrådet anser det som meget viktig at selskapene ikke oppnår økonomiske fordeler ved å bryte de plikter de er pålagt. Forbrukerrådet støtter derfor Departementets forslag om å innføre overtredelsesgebyr. For å sikre at overtredelsesgebyret også har en forebyggende effekt, bør det i loven åpnes for et gebyr opp til 5% av omsetningen.

Når det gjelder spørsmålet om en maksimalgrense for utmåling av overtredelsesgebyret, mener Forbrukerrådet at det er en fordel med en differensiert utmåling i området opp til 5%. Utgangspunktet bør være at overtredelsesgebyret står i forhold til de økonomiske fordeler det har gitt overtredere, slik at overtredere ikke sitter igjen med en økonomisk fortjeneste etter at overtredelsesgebyret er betalt. Forbrukerrådet mener at det allerede nå i lovforslaget må settes en grense for opp til 5%. Det vil da uten forskriftsendringer være mulig å ilegge gebyrer over 1% ved for eksempel langvarige eller grove overtredelser, og tilfeller hvor overtredelsen har gitt høy fortjeneste eller har medført sterk konkurransevridning.

## **Ad bredbåndstelefon**

På bakgrunn av at bredbåndstelefon av kategori 3 etter Forbrukerrådets oppfatning i stor grad erstatter tradisjonell fasttelefon, stiller Forbrukerrådet seg positiv til at tilbydere av bredbåndstelefon må oppfylle de vilkår som i dag stilles til tilbydere av offentlig telefontjeneste. Forbrukerrådet anser det også som meget viktig at det opprettholdes et høyt og ensartet nivå på forbrukerbeskyttelse på tvers av de forskjellige teknologiene. Vi ser imidlertid et klart behov for at brukerne før avtaleinngåelse blir informert om at bredbåndstelefon ikke fungerer ved strømbrytning eller feil på bredbånd.

Ut fra de henvendelser Forbrukerrådet får, ser vi nødvendigheten av at det kommer klart fram hvilke kvaliteter forbrukerne har krav på.

## **Ad forslag til hjemmel for å unnta visse typer tjenester fra ekomlovgivningen**

Forbrukerrådet er i utgangspunktet skeptisk til at tjenester som blir gjennomført via elektronisk kommunikasjon ikke skal falle inn under ekomlovgivningens regelverk.

Spesielt gjelder dette tjenester som faktureres over telefonabonnementet. Forbrukerrådet ser at telefonen i større grad benyttes til andre tjenester enn tradisjonelle telefonitjenester og ser det derfor som viktig at slike tjenester omfattes av klare lovreguleringer.

Det foreslås inntatt en hjemmel som gir Kongen mulighet til ved forskrift eller enkeltvedtak å unnta visse tjenester/tjenestekategorier fra regelverket for elektronisk kommunikasjon og antyder at en slik hjemmel kan være aktuell å anvende på innholdstjenester. Dersom den type tjenester unntas fra regelverket for elektronisk kommunikasjon forutsetter Forbrukerrådet at dette unntaket kun praktiseres dersom slike tjenester er forsvarlig regulert andre steder. Dette fordi Forbrukerrådet ser at slike tjenester ofte kan generere store og uforutsette utgifter for dem som benytter slike tjenester. Her er det viktig å påpeke at dette er tjenester som er svært populære blant barn og unge, en særlig utsatt forbrukergruppe.

Se for øvrig Forbrukerrådets kommentarer til punkt 8.3.

### **Ad spam og skadelige koder**

Forbrukerrådet er positive til departementets forslag om en presisering for å sikre at det kommer klart fram at myndighetene gjennom enkeltvedtak og forskrift kan kreve at tilbyder skal gjennomføre tiltak som begrenser mengden av spam.

### **Ad forslag om innføring av kontroll med sluttbrukers utgifter mv for alle tilbydere**

Forbrukerrådet har med skuffelse merket seg at Departementet ikke har funnet grunnlag nok til å etterkomme Forbrukerrådets henstilling om å innføre saldokontrollordning, regler for sperring av ulike tjenester samt varsling ved bruk ut over det normale.

Forbrukerrådet har i likhet med Departementet også observert at enkelte tilbydere av telefontjenester tilbyr slike tjenester av eget tiltak, men antar at dette er så lite kjent blant forbrukerne, at de ikke har mulighet for å ta det med i sin vurdering av aktuelle tilbydere, når de skal inngå avtale om telefonitjenester.

Når det gjelder Telenors pålagt plikt til å påby slike tjenester etter ekomforskriften § 5-6, antar Forbrukerrådet at dette er en bestemmelse som er ukjent for de fleste vanlige forbrukere. I de tilfeller hvor ordningen er kjent, vil det kunne være konkurransevridende at kun en tilbyder pålegges slike plikter.

Forbrukerrådet finner det også sterkt betenkelig at ingen er pålagt å tilby slike ordninger for mobiltelefoni. For nettopp slike tjenester anser vi det som særlig viktig med mulighet for sperreordninger. Dette fordi en mobiltelefon er lettere utsatt for bruk/misbruk fra andre enn telefoneieren, samt at også mobiltelefon benyttes av barn og unge. På bakgrunn av at vilkårene pålegger den juridiske eier stort ansvar også for andres bruk/misbruk, anser vi behovet for sperreordninger særlig prekært her. Vi finner det også viktig å minne om at mobilen i dag rent faktisk nærmest kan brukes som et kredittkort, og av den grunn mener vi det haster med å få en bedre regulering og sperreordning på plass.

Til Departementets argument om at slike ordninger kan bli kostbare for en rekke tilbydere, vil Forbrukerrådet påpeke at mangel på slike ordninger kan bli svært kostbare for forbrukerne (den svake part). Man bør også merke seg at i mange tilfeller hevder forbrukerne å være uskyldige i den bruken som er foretatt, men klarer ikke å bevise feil i systemet. I andre tilfeller hevdes det at mindreårige har benyttet visse tjenester. Forbrukerrådet mener derfor det er svært viktig med sperreordninger slik at det blir tryggere å utstyre mindreårige med mobiltelefon. Særlig når undersøkelse viser at 44.000 8 åringer har egen mobiltelefon (i følge digi.no som viser til undersøkelse foretatt av MMI for Medietilsynet). Sluttbruker har i mange tilfeller ikke mulighet til å begrense sitt ansvar for bruk/misbruk av mobiltelefonen, da abonnementsvilkårene pålegger abonnentene et vidt økonomisk ansvar uten begrensninger, mens selskapene i mange tilfeller setter beløpsbegrensninger for eget ansvar. Etter Forbrukerrådets syn må hensynet til den svake part vektlegges sterkere enn hensynet til at selskapet blir påført kostnader, da selskapene har mulighet til å fordele kostnadene på brukerne. Da sperreordninger sannsynligvis vil påføre selskapene kostnader, vil mange neppe frivillig innføre slike sperreordninger.

I utgangspunktet ønsker Forbrukerrådet at det skal være en automatisk sperre på abonnementet på et visst beløp som på minibank/Visa kort. Som et minimum mener Forbrukerrådet at tilbyderne i Norge må tilby forbrukerne samme sperremuligheter som dansk lovgivning pålegger danske tilbydere.

Forbrukerrådet vil også påpeke at det i Sverige er fremmet forslag til en regulering for kontroll av forbrukernes utgifter. I utredningen "Konsumentskydd vid modemkapning" (SOU 2005:20) foreslås det i utredningen at det bør innføres mulighet til å sperre for visse nummer og ved overskridelse av en kreditgrense.

Ellers vil Forbrukerrådet også gjøre oppmerksom på at BEUC, The European Consumers' Organisation har fremmet forslag i forbindelse med revisjonen av EU Regulatory Framework, om at alle forbrukere bør få mulighet til å sette en beløpsgrense for sitt abonnement, samt en plikt for tilbyder til å varsle forbrukerne ved et unormalt høyt forbruk.

På bakgrunn av ovennevnte, ber vi Departementet vurdere saken på nytt.

### **Ad krav til kvalitetsmålinger**

Forbrukerrådet er positiv til Departementets forslag om å påby tilbyderne å sende inn kvalitetsmålinger hvert halvår. Forbrukerrådet antar at dette fører til et større press på tilbyderne til å holde et høyt kvalitetsnivå på tjenestene.

### **Ad krav til skriftlig fullmakt**

Forbrukerrådet støtter Departementets forslag om å samle bestemmelsene om krav til skriftlig fullmakt ved skifte av tilbyder i en bestemmelse. På den måten vil reglene bli lettere tilgjengelige. Forbrukerrådet finner det også meget positivt at det nå presiseres at kravet også omfatter skifte av tilbyder av internetttilgang. Dette fordi vi ser at kravet til skriftlig fullmakt kan medvirke til å fjerne uenighet mellom partene om avtale er inngått eller ikke.

I forbindelse med at Departementet reviderer og samler bestemmelsene om krav til skriftlig fullmakt ved skifte av tilbyder, ber vi Departementet vurdere å utvide bestemmelsen slik at skriftlighetskravet også skal gjelde ved førstegangsinngåelse av avtale om slike tjenester. Dette fordi Forbrukerrådet får henvendelser fra forbrukere som påstår de ikke har inngått avtaler om leveranse av telefoni eller internettjenester, men allikevel har blitt abonnent av slike tjenester. Slik Forbrukerrådet ser det, vil man kunne begrense slikt negativt salg ved krav om skriftlig fullmakt. I det minste vil det gjøre det lettere for forbrukerne å komme ut av et slikt kontraktsforhold.

### **Ad Brukerklagenemnda**

Når det gjelder Departementets kommentarer vedrørende etablering og drift av Brukerklagenemnda (side 35 – 39) er Forbrukerrådet enig i at det tok noe lenger tid enn forutsatt å utarbeide og implementere en avtalen, men mener dette ikke kan belastes tilbyderne.

Etter Forbrukerrådets syn var de aller fleste tilbyderne, og spesielt de som ble valgt til å delta i forhandlingene svært positive og raske til å gi konstruktive tilbakemeldinger så snart der forelå konkrete forespørsler eller svar fra styringsgruppen og/eller prosjektleder.

Når det gjelder Departementets uttalelse om at "dagens avtalemoedell har imidlertid vist seg å være et uegnet instrument" er dette en virkelighet Forbrukerrådet ikke kjenner seg igjen i. Forbrukerrådets syn er at nemnda på kort tid har kommet godt i gang, og at saker nå blir behandlet fortløpende.

Forbrukerrådet er enig med Departementet i at en sterkere forankring i ekomloven og forskriften er hensiktsmessig, men er opptatt av at nemnda fortsatt skal være basert på avtale mellom tilbyderne og Forbrukerrådet. Forbrukerrådet mener en endring av ekomloven § 11-5, eller forskriften, ikke må bli så omfattende at partene i Brukerklagenemnda ikke beholder en reell styring av nemndas virksomhet.

Forbrukerrådet ser positivt på at det gis muligheter til å utvide nemndas kompetanseområde, og tenker da spesielt på behandling av tvister vedrørende kjøp av innholdstjenester. Både Forbrukerombudet og Forbrukerrådet får flere henvendelser hvor forbrukere påstår de er blitt belastet for innholdstjenester de ikke har benyttet. I dag fungerer tilbyder langt på vei som en inkassator for leverandørene av mobile innholdstjenester, uten klagemuligheter for forbrukeren. Dette fører ofte til at forbrukeren må betale beløpet til mobiltelefonilbyderen, for så selv å kreve beløpet tilbake av innholdsleverandøren.

Forbrukerrådet er enig i at begrepene som "leveringspliktig tjeneste" og "tjenester der en eller flere tilbydere har sterk markedsstilling" erstattes med "elektronisk kommunikasjonstjenester"

Videre støtter Forbrukerrådet Departementets forslag om å bruke "sluttbruker" og "tvister".

Forbrukerrådet ønsker at forskriften § 10-1 annet ledd punkt 2 i tillegg til "rimelig tid" får en tilføyelse med "og senest innen 8 uker"

Forbrukerrådets erfaring er at begrep som "rimelig tid" ofte tolkes svært ulikt hos sluttbruker og tilbyder, og mener derfor det er viktig å ta med den absolutte begrensningen på 8 uker slik det er gjort i avtalen for Brukerklagenemnda § 6-1.

Forbrukerrådet er ikke enig i at budsjett og ev. tilleggsinnbetalinger skal godkjennes av Post og Teletilsynet. Dette vil frata styret for Brukerklagenemnda en vesentlig del av styringsretten.

Forbrukerrådet kan heller ikke se at en slik forskrift vil tjene forbrukeren, eller tilbyderne. Avtalen mellom Forbrukerrådet og tilbyderne sier i § 6-6 at behandlingstiden ikke skal overstige 3 mndr. Det vil derfor være i tilbydernes interesse å ha en så rasjonell og rimelig drift som mulig innenfor denne tidsfristen. Endringer skjer ofte raskt innenfor elektronisk kommunikasjon, noe som kan medføre at styret i BKN på kort varsel må foreta justeringer i budsjettet, eller kreve tilleggsinnbetalinger.

Forbrukerrådet mener videre det er uheldig at det årlige grunnbeløpet blir fastsatt til et bestemt kronebeløp i forskriften.

Forbrukerrådet mener § 9-3 (1) i avtalen mellom tilbyderne og Forbrukerrådet hvor det er avtalt at "revisjon av avtalen skal fortrinnsvis skje maksimalt en gang i året og eventuelle endringer må godkjennes av Samferdselsdepartementet" gir Departementet nødvendig hjemmel til å forhindre

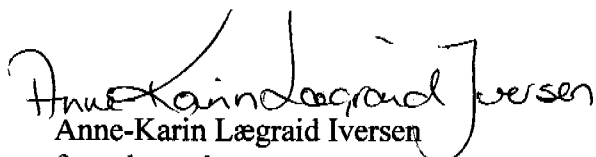
uønskede endringer i avtalen. Beløpet på kr. 7.500,- i årlig grunnavgift er tatt inn i avtalen og kan således ikke endres av nemnda uten godkjenning fra Departementet.


### Sivilrettslige konsekvenser

I forbindelse med revisjon av ekomregelverket ser Forbrukerrådet det som ønskelig at de sivilrettslige konsekvensene av brudd på ekomloven, ekomforskriften eller vedtak fattet etter lov eller forskrift, avklares og presiseres tydelig. Dette fordi Forbrukerrådet ser at det for forbrukerne kan være vanskelig å finne ut hvilke rettigheter de har når tilbyder bryter de plikter de er pålagt. Som eksempel kan nevnes brudd på kravet om skriftlig fullmakt ved bytte av tilbyder. Slik vi ser det fremgår det ikke klart hvilke rettigheter forbrukerne har når en tilbyder har overført vedkommende uten at det foreligger en skriftlig fullmakt. Dersom konsekvensene presiseres tydelig og klart, vil det gjøre det enklere for forbrukerne å fremme sine krav. Forbrukerrådet tror også en slik klargjøring kan være med å forhindre at tilbydere bryter pålagte plikter.

Med vennlig hilsen

for Forbrukerrådet

  
Anne-Karin Lægraud Iversen  
førstekonsulent

  
Ole Asbjørn Lie  
underdirektør