



FORBRUKEROMBUDET

Samferdselsdepartementet
Postboks 8010 Dep,
0030 OSLO

Deres ref.

Vår ref.
Sak nr: 16/296-2
Saksbehandler: Mats Bjønnes
Dir.tlf: 95 83 11 04

Dato:
10.03.2016

Innspill til høring om forslag til endring i ekomlov og ekomforskrift

Vi viser til Samferdselsdepartementets høringsbrev datert 29. januar 2016 vedrørende endringer i ekomlov og ekomforskrift.

Forbrukerombudet fører tilsyn etter markedsføringsloven med næringsdrivendes markedsføring, handelspraksis og urimelig avtalevilkår. Siden markedsføringsloven er en bransjenøytral lov, kommer denne også til anvendelse på ekomtjenester. Tilsynet skal etter markedsføringsloven føres ut fra hensynet til forbrukerne.

Vi har gjennom dette tilsynet opparbeidet oss kunnskap og kompetanse om hvilke forbrukerutfordringer som finnes på markedet for ekomtjenester. Flere forbrukerutfordringer adresseres i denne høringen, og det er på bakgrunn av disse erfaringene vi gir innspill til de foreslåtte endringene.

Før vi gir kommentarer til de enkelte bestemmelsene ønsker vi å reise spørsmål rundt hvilken myndighet som skal føre tilsyn med deler av de foreslåtte bestemmelsene, særlig winback og informasjonskrav til tilbydernes kontrakter.

Forbrukerombudet er svært positive til det foreslåtte forbudet mot bruk av porteringsinformasjon i markedsføring som vil bidra til å skape bedre transparens for forbrukeren i mobilmarkedet. Dette vil i praksis tilsi et forbud mot winback-tilbud, og det er praktisk viktig for forbrukerne at det foreslåtte forbudet gjennomføres. Se mer om dette i kommentaren til § 3-6 femte ledd nedenfor. Winback har hatt størst praktisk betydning innen mobilmarkedet, men vi har også mottatt klager fra forbrukerne som viser at winback også skjer i andre bransjer, eksempelvis bredbåndsbransjen. Etter vår vurdering bør det derfor vurderes om forbud mot winback skal innføres for ekomtjenester som sådan.

Winback foregår som regel ved at den næringsdrivende tar kontakt med forbrukeren gjennom telefonsalg. Forbrukerombudet fører som kjent allerede tilsyn med reglene om telefonsalg i markedsføringsloven, og i forlengelsen av dette mener vi det vil være naturlig at ombudet også fører tilsyn med forbudet mot winback. Forbudet er ment å verne forbrukerne mot en spesifikk form for telefonsalg og vil ivareta kollektive forbrukerinteresser. Gjennom vårt langvarig tilsyn med slike regler i markedsføringsloven mener vi derfor at det er mest

naturlig at Forbrukerombudet utpekes som tilsynsmyndighet, noe som også vil bidra til et helhetlig tilsyn med telefonsalgsregler.

I motsatt fall vil forbrukere som opplever brudd på forbudet mot winback og eventuelle brudd på telefonsalgsreglene, eksempelvis en reservasjon som ikke er blitt respektert, måtte henvende seg både til Nkom og til Forbrukerombudet for å klage. Dette vil bidra til at tilsynsmyndighetene får mer fragmentert informasjon om de ulike lovbruddene, ettersom forbrukere kanskje vil nøye seg med å klage ett sted. I så fall er det kanskje mer naturlig at forbrukerne klager til Forbrukerombudet enn til Nkom.

Forbrukerombudet kan gjennom tilsynet med bestemmelsen om telefonsalg i markedsføringsloven i tillegg få informasjon om at winback benyttes til tross for et forbud. En klage på telefonsalg kan gjøre oss oppmerksom på at en næringsdrivende har benyttet winback i strid med forbudet, og slik danne grunnlag for at vi kan ta opp sak på eget initiativ. Etter vårt syn vil tilsynet bli mest mulig effektivt dersom Forbrukerombudet er tilsynsmyndighet, og vi ber derfor om at Samferdselsdepartementet i samråd med Barne-, likestillings- og inkluderingsdepartementet, vurderer en slik løsning.

Vi mener også at spørsmålet om tilsynsmyndighet kan reises når det gjelder informasjonskravene til tilbydernes kontrakter som følger av EUs forordning 2015/2120 om Telecom Singel Market i som foreslås gjennomført i ekomforskriften.

Det finnes allerede i dag en del tilsvarende regler som Forbrukerombudet fører tilsyn med. Forbrukerombudet fører blant annet tilsyn med § 46 i finansavtaleloven som regulerer *opplysningsplikt ved markedsføring av kredittavtale*. Forbrukerombudet har sammen med Finans Norge og Finansieringsselskapenes Forening (Finfo) utarbeidet en veiledning (SEF-skjema) som angir krav til hvilken informasjon som skal gis til forbrukeren og hvordan denne informasjonen skal gis i forbindelse med lån- og kredittavtaler. Et slikt skjema er en standardisert måte å gi forbrukeren informasjon om vesentlige egenskaper og vilkår ved kreditten.

I forlengelsen av vårt tilsyn med markedsføring og avtalevilkår, herunder også avtaleinngåelse, samt angrerettloven med hvilke opplysninger som skal gis på hvilket tidspunkt, mener vi det bør vurderes om denne bestemmelsen i forordningen bør falle inn under Forbrukerombudets tilsynsmyndighet.

På mer generell basis ønsker vi også å påpeke at det ved implementering av regler som har til formål å verne forbrukerne og kollektive forbrukerinteresser, enten som følge av nasjonal lovgivning, eller innføring av regler basert på EU-lovgivning, er grunnlag for å se nærmere på hvilken myndighet som skal føre tilsyn med slike regler.

For øvrig har vi merknader til noen av de foreslåtte bestemmelsene og disse vil bli redegjort for i det følgende.

Merknader til de enkelte bestemmelser i forslaget:

Ekomforskriften § 3-5

I høringsdokumentet til § 3-5 om plikt til tilbyderportabilitet foreslås det å endre bestemmelsen for å tydeliggjøre at sluttbrukers har en *rett* til å foreta et slikt bytte og beholde sitt telefonnummer (E.164-serien). Forbrukerombudet støtter dette forslaget og det er en viktig presisering som gjør det helt klart at sluttbrukeren har en slik rett. Vi har tidligere tatt til ordet for en slik klargjøring av bestemmelsen, og det vises her til vårt vedlagte høringsinnspill av 23.09.2010 om «Utkast til endringer i ekomlov, ekomforskrift og nummerforskrift».

Forbrukerombudet støtter også forslaget til at det i ekomforskriften § 3-5 inntas en formulering som klargjør at «*Avgivende tilbyder kan ikke hindre eller forsinke portering på privatrettslig grunnlag*». Det kan være ulike grunner til at en forbruker ønsker å bytte leverandør, eksempelvis kan problemer knyttet til faktura være en slik grunn. I et slikt tilfelle vil det være svært uheldig dersom forbrukeren ikke kan foreta et bytte før en slik faktura blir betalt. Forbrukerombudet har tidligere spilt inn i den ovennevnte høringsuttalelsen, at etter vår vurdering «...må det sendes et klart signal om at et eventuelt avbruddsgebyr som påløper på grunnlag av forbrukerens avtalebrudd, må innkreves ved bruk av vanlige innkrevsingsmetoder, herunder inkasso».

Ekomforskriften § 3-6

Forbrukerombudet er generelt opptatt av at forbrukerne ikke skal bli møtt med innelåsende mekanismer fra de næringsdrivende, som kan bidra til å hindre eller redusere mobiliteten i markedet. Vi har gjennom vårt tilsynsarbeid jobbet med en rekke mekanismer som kan være innelåsende for forbrukerne, blant annet lange bindingstider, bruk av urimelige oppsigelsestider eller andre oppsigelsehindre slik som formkrav til oppsigelse. Dersom portering tar lang tid og forbrukeren ikke er sikker på når tjenesten kan tas i bruk etter portering, kan også dette være et mulig hinder for at forbrukeren vurderer eller foretar et bytte av tilbyder.

Ekomforskriften § 3-6 annet- og tredje ledd - tilbyderportabilitet

Det er i høringsforslaget foreslått flere endringer i ekomforskriften § 3-6 som regulerer gjennomføring av tilbyderportabilitet. Fra Forbrukerombudets ståsted finner vi grunnlag for å kommentere særlig endringer knyttet til gjennomføring av porteringen og tidspunkt for portering, samt at tilbyderne ikke kan benytte informasjon om portering til egen markedsføring.

Når det gjelder gjennomføringen av portering som foreslått i ekomforskriften § 3-6 annet ledd, og når forbrukeren faktisk blir portert, har Forbrukerombudet tidligere tatt til ordet for at det «*klart [må] fremgå av forskriften hvor mange dager det maksimalt kan ta før portering skal være gjennomført, dvs. hvor lang tid det kan ta fra forbrukeren bestiller nytt abonnement til det nye tilbudet kan tas i bruk*». Det vises i den forbindelse til det tidligere omtalte høringsinnspillet vårt datert 23.09.2010. Det er fortsatt de samme hensynene som gjør seg gjeldende. Vi støtter derfor høringsforslaget der det foreslås at tilbyderne skal gjennomføre portering på kortest mulig tid og innen fem virkedager etter at sluttbruker har inngått avtale om dette.

Den maksimale porteringstiden på 5 dager gjelder kun «så langt det er teknisk mulig». Etter vårt syn må unntaket fra maksimal porteringstid forstås snevert, slik at det kun er i de tilfeller

der det faktisk ikke er teknisk mulig å foreta porteringen unntaket gjelder. Etter vårt syn vil slike tilfeller være der manglende portering skyldes tekniske forhold som er utenfor tilbyderens kontroll. Tekniske problemer som er innenfor tilbyderens kontroll bør etter vårt syn ikke falle innenfor unntaket. Manglende personell som kan utføre porteringen hos avgivende tilbyder, eller at Nkoms rutiner for portering ikke følges, og som da medfører at porteringen ikke kan gjennomføres, vil etter vårt syn ikke kunne omfattes av unntaket.

Krav til maksimal porteringstid er en bestemmelse som kan være sentral for forbrukerne som ikke har blitt portert innen 5 virkedager, og som ønsker å rette misligholdsbeføyelser mot den avgivende tilbyderen. I en slik situasjon vil klarhet i hva som faller innenfor unntaket være av betydning for det skal være mulig å konstatere at det har foreligget forsinket portering etter bestemmelsen, og dermed også hvorvidt forbruker har rett til kompensasjon i henhold til bestemmelsen i ekomloven § 7-3 annet ledd. Vi støtter for øvrig den foreslåtte presiseringen av ekomloven § 7-3 annet ledd ved at bestemmelsen i tillegg til misbrukt portering også er ment til å omfatte forsinket portering.

Selv om høringsforslaget legger opp til en maksimal porteringstid så langt det er teknisk mulig, er det etter høringsforslaget og ekomforskriften § 3-6 tredje ledd mulighet for at «forbruker kan avtale» en lengre porteringstid enn 5-dagersfristen. En slik mulighet til å avtale lengre porteringstid ivaretar hensynet til at den enkelte forbruker selv kan bestemme når portering skal skje, og sikrer forutberegnelighet med hensyn til når tjenesten faktisk kan tas i bruk. Dette er en praktisk viktig bestemmelse for forbrukeren. Dersom forbruker er klar over at vedkommende er borte i en viss periode, kan portering settes til et senere tidspunkt da vedkommende er hjemme. Det bør etter vårt syn vurderes å presisere, at tilbyderen gjennom bestemmelsen ikke har anledning til å avtale seg bort fra den maksimale porteringstiden, og at det kun på forbrukerens initiativ og forbrukerens ønske det kan avtales en slik lengre porteringstid.

Telefonabonnement vil i stor grad være forskuddsbetalte, og flere tilbydere regulerer i vilkårene at de ikke tilbakebetaler innbetalt beløp ved opphør av abonnementsavtalen. Abonnementsavgiften reduseres i slike tilfeller ikke forholdsmessig etter hvor lenge forbrukeren har benyttet tilbyderen ved bytte til ny operatør. Rent praktisk vil forbruker som sier opp et abonnement og porteres i slutten av måneden eller starten av neste måned, bli belastet for abonnementsavgift for denne måneden både av gammel tilbyder og den nye tilbyderen forbrukeren har valgt. Et økonomisk motivert bytte, vil i et slikt tilfelle kunne være uten verdi, dersom gammelt abonnement og nytt abonnement er forholdsvis likt priset, slik som mange abonnement i dagens marked er.

Det er derfor positivt at høringsforslaget legger opp til at forbrukeren kan unngå dobbeltfakturering ved at forbrukeren selv velger porteringstidspunktet, slik at forbrukeren ikke må betale for abonnementsperiode til både avgivende og mottakene tilbyder. Forbrukerombudet er av den oppfatning at den foreslåtte endringen i ekomforskriften som setter krav til bestemt porteringstid gjør at slike vilkår kan reise spørsmål etter markedsføringslovens forbud mot urimelige vilkår. Etter vårt syn vil det være grunnlag for å vurdere om det bør inntas en setning i forskriften som adresserer problemet med dobbeltfakturering som lett kan oppstå ved bytte av tilbyder etter porteringsregelverket. Det kan eksempelvis inntas at «innbetalt beløp til avgivende tilbyder skal betales tilbake forholdsmessig».

Ekomforskriften § 3-6 femte ledd - winback

I høringsforslaget og ekomforskriften § 3-6 femte ledd oppstilles følgende regel: «*Avgivende tilbyder kan ikke bruke porteringsinformasjon til egen markedsføring*». Det foreslås her et forbud mot bruk av winback, dvs. den aktivitet tilbydere foretar for å beholde kunder etter at portering er bestilt av kunde. I praksis vil dette ofte innebære tilbud om samme abonnement til en bedre pris, eller at kunden blir oppgradert til et bedre eller et annet abonnement for en rabattert pris sammenlignet med prisen som er markedsført og offentlig tilgjengelig via tilbyderens prisliste. Forbrukerombudet støtter høringsforslagets forbud mot bruk av winback.

Vi stiller imidlertid spørsmål ved om det også vil finnes andre tilfeller som kan føre til at forbrukeren får et såkalt winback-tilbud enn kun ved bruk av porteringsinformasjon. Vi mener at departementet bør vurdere om bestemmelsen kan presiseres, slik at formuleringen knyttet til forbudet benytter uttrykket winback direkte i forskriftsteksten. Formålet må være at det ved bytte av operatør ikke er lovlig å benytte en mulig overgang til å hente kunden tilbake ved å tilby nye og bedre betingelser, uavhengig av hvordan tilbyder har fått informasjon om at kunden vil bytte tilbyder. I forlengelsen av dette er det naturlig å vurdere om forbud mot winback bør gjelde for hele ekombransjen.

Forbrukerombudet ser at winback kan være positivt for en liten forbrukergruppe som bytter abonnement hyppig og som er i stand til å forhandle om vilkårene overfor den gamle mobiloperatøren sin. Vi er imidlertid av den oppfatning at en slik ordning ikke bidrar positivt til forbrukerkollektivet som sådan. Lojale kunder, kunder som ikke har så god kunnskap om hvordan markedet fungerer eller kunder som ikke bytter tilbyder ofte får derfor ikke tilgang til de beste prisene i markedet. Det vises også til informasjon fra Nkom i høringsdokumentet som viser at winback er forbudt i rundt halvparten av de europeiske landene.

Winback-tilbud formidles som oftest til forbrukeren ved bruk telefonsalg. Gjennom vårt tilsyn med telefonsalg etter markedsføringsloven, har vi erfart at forbrukere ikke nødvendigvis presenteres for eller får med seg all vesentlig informasjon som gjelder det aktuelle tilbudet. I tillegg vil tilbudet ofte være tidsbegrenset, slik at forbrukeren har dårlig tid til å bestemme seg for hvorvidt man ønsker å benytte seg av tilbudet. Det kan skapes et visst tidspress mot forbrukeren, samtidig som tidsbegrensningen gjør at forbrukeren ikke nødvendigvis får undersøkt og sammenlignet winback-tilbudet med andre produkt som tilbys i markedet. Etter vår vurdering er dette uheldig, og dette må sees i sammenheng med at forbrukerne i utgangspunktet har valgt å bytte til en annen leverandør på bakgrunn av et informert valg.

Forbrukernes mulighet til å ta informerte valg begrenses imidlertid dersom selskapenes markedsføring ikke gir uttrykk for de reelle priser og vilkår forbrukeren kan oppnå ved å inngå avtale om tjenesteleveranse. Det er derfor meget uheldig at enkelte priser og vilkår først blir kjent for de kundene som skal vinnes tilbake.

Forbrukerombudet har mottatt henvendelser på winback-praksisen både fra forbrukere og næringsdrivende. Oppslag i media¹ viser også at flere aktører i bransjen er mot winback-tilbud, og disse hevder at winback er uheldig for konkurransen i markedet.

¹ <http://www.cw.no/artikkel/telekom/krever-telenor-skal-slutte-med-winback>

På bakgrunn av dette støtter vi derfor høringsforslaget kommentarer til bestemmelsen og begrunnelsen for forbudet mot winback, da denne salgsformen *«kan medføre diskriminering av sluttbrukere, lav pristransparens og favorisering av tilbydere med allerede sterke posisjoner i markedet og et stort salgsapparat»*. Vi er også av den oppfatning at det er nødvendig at det føres tilsyn med at næringsdrivende respekterer forbudet, og at det vises her til innledningen og hvem som bør føre tilsyn med bestemmelsen. Vi ber også departementet vurdere om prinsippet om forbud mot winback som sådan bør innføres for ekomtjenester

Ekomforskriften § 3-6 sjette ledd

Forbrukerombudet støtter videre den foreslåtte reguleringen i ekomforskriften § 3-6 sjette ledd, der *«Avgivende tilbyder kan ikke stoppe en porteringsprosess som følge av et økonomisk krav mot sluttbruker»*. Vi støtter her lovgivers ønske om å kodifisere gjeldende praksis, slik at det fremgår direkte av forskriften at økonomiske krav tilbyder har på sluttbruker, herunder forbruker, ikke gir adgang for å stoppe en porteringsprosess. I tillegg vil sammenhengen mellom den foreslåtte endringen i ekomforskriften § 3-5 som fastsetter at *«Avgivende tilbyder kan ikke hindre eller forsinke portering på privatrettslig grunnlag»* og ekomforskriften § 3-6 sjette ledd bli tilstrekkelig tydelig. Et økonomisk krav mot forbruker, er nettopp et slikt eksempel på et privatrettslig grunnlag som ikke gir tilbyder anledning til å hindre eller forsinke forbrukers ønskede portering.

Ekomforskriften § 5a-4 – innsamlingsaksjoner

Forbrukerombudet registrerer at departementet foreslår at kravet om registrering i Stiftelsen Innsamlingskontrollen oppheves, til fordel for registrering i Frivillighetsregisteret.

I dag er Stiftelsen Innsamlingskontrollen det nærmeste forbrukerne kommer en kontroll med at midler som samles inn faktisk går til det opplyste formålet.

Kulturdepartementet sendte i 2014 ut et høringsnotat med forslag om å oppheve lov om registrering av innsamlinger. I vår høringsuttalelse² til Kulturdepartementet uttrykte vi skepsis til den foreslåtte endringen. Årsaken til dette var at det ikke er lagt opp til noen særskilt kontroll av opplysningene om organisasjonenes innsamlingsarbeid ved registrering i Frivillighetsregisteret. Det ble heller ikke foreslått å fastsette at det for registrering kreves at en minimumsandel av det som samles inn faktisk går til det oppgitte formål.

Kulturdepartementets forslag om å oppheve innsamlingsregistreringsloven ble vedtatt ved lovvedtak av 7. august 2015 nr. 84. Stiftelsen Innsamlingskontrollen eksisterer imidlertid fortsatt, og driver sin virksomhet som frivillig organ. Innsamlingskontrollen har utarbeidet en liste over godkjente organisasjoner. Organisasjoner kan frivillig registrere seg som godkjent organisasjon, så fremt de oppfyller kriteriene for dette. Innsamlingskontrollen har også opprettet en OBS-liste over organisasjoner de finner grunn til å advare mot.

<http://www.insidetelecom.no/artikler/reagerer-sterkt-pa-winback-kampanje/128560>

² Det fullstendige høringsvaret kan finnes her: http://forbrukerombudet.no/asset/5113/1/5113_1.pdf.

Etter Forbrukerombudets syn medfører de foreslåtte endringene i § 5a-4 at man går bort i fra en ordning som i dag er med på å skape trygghet for den som gir, uten at dette erstattes med en ordning som har tilsvarende virkning. Dette kan føre til at det blir lettere for useriøse aktører å benytte seg av muligheten til å ta betalt gjennom fellesfakturerte tjenester. De organisasjoner som er oppført på Innsamlingskontrollens OBS-liste vil for en stor del tilfredsstille de krav som i dag stilles til registrering i Frivillighetsregisteret, også i forhold til eventuelle regnskapskrav.

Dersom det stilles krav om at organisasjoner som samler inn penger ved telefon må være registrert i Stiftelsen Innsamlingskontrollen, vil dette gi giverne en sikkerhet for at organisasjonen som ringer oppfyller visse kvalitetskrav, samtidig som organisasjonen er underlagt en viss kontroll. Et krav om registreringsplikt kan videre bidra til å gi allmennheten bedre oversikt over hvilke aktører som benytter telefon som innsamlingskanal – et marked som i dag synes noe uoversiktlig.

Vi ber derfor departementet om å vurdere om det i tillegg til registrering i Frivillighetsregisteret fortsatt bør være krav om registrering i Stiftelsen Innsamlingskontrollen.

Ekomloven § 2-16 og ekomforskriften § 1-12 - nettnøytralitet

Forbrukerombudet mener det er svært viktig at Internett forblir en velfungerende, åpen og ikke-diskriminerende plattform for alle typer kommunikasjon og innholdsdistribusjon. Vi støtter forslaget om en definisjon av nettnøytralitet i ekomloven § 2-16. EUs forordning 2015/2120 om nettnøytralitet er videre foreslått gjennomført i ekomforskriften § 1-12.

Når det gjelder den nærmere reguleringen av nettnøytralitetens har Forbrukerombudet tidligere gitt innspill til Europaparlamentet i forbindelse med Digital Single Market-forslaget av 2013. I vårt innspill til Europaparlamentet den 1. november 2013, vurderte vi at forslaget knyttet til spesialiserte tjenester var en svekkelse av retningslinjene for nettnøytralitet som hadde blitt utarbeidet i Norge, og oppfordret parlamentet til å vurdere en regulering i samsvar med de norske retningslinjene for å sikre forbrukernes interesse av et fritt og åpent internett.

Reguleringen av nettnøytralitet i EUs forordning 2015/2120 artikkel 3 femte ledd åpner opp for at tilbydere kan tilby andre tjenester ved siden av internettilgangen under forutsetning av at nærmere vilkår er oppfylt. Forbrukerombudet er av den oppfatning at det er viktig at det føres tilstrekkelig tilsyn med denne bestemmelsen, og gjennom et slikt tilsyn kan det sikres at tilbyderne ikke leverer andre tjenester på en slik måte og av et slikt omfang at nettnøytraliteten og internettkvaliteten påvirkes til en ulempe for norske forbrukere.

Vi ønsker videre å knytte nærmere kommentarer til forordningens artikkel 4 som pålegger tilbyderne informasjonskrav i kontraktene for å sikre gjennomsiktighet som skal sikre sluttbrukers adgang til det åpne internett.

Forbrukerombudet har gjennom vårt tilsyn arbeidet frem prinsipper for hastighetsmarkedsføring for mobil, mobilt bredbånd og bredbånd ut fra de generelle reglene i markedsføringsloven og orientert bransjen om disse. Se vedlagte brev til bransjen. Vi gjennomførte tilsynsaksjoner våren og høsten 2015 for å påse at aktørene hadde innrettet seg. Etter en oppfølgingsrunde av tilsynsaksjonen med tilbyderne, er vår erfaring at

tilbyderne i stor grad har innrettet markedsføringen av hastighet i samsvar med de regler som ble orientert til bransjen.

Fra Forbrukerombudets ståsted er det viktig å presisere at regelen i forordningens artikkel 4 første ledd bokstav d) om hastighetsinformasjon i kontrakten ikke forandrer det utgangspunktet som Forbrukerombudet har håndhevet overfor bransjen – forbrukeren skal få informasjon om hvilken hastighet som kan forventes å få levert. Tilsvarende grunnlag oppstilles i forordningen gjennom den ovennevnte bestemmelsen i forordningen, samt at fortalens punkt 18 gir uttrykk for at kontrakten med forbruker skal informere om hastigheten som tilbyderen realistisk er i stand til å levere.

Forordningens artikkel 4 oppstiller krav til at selve *kontrakten* til tilbyderen minimum skal inneholde de krav som følger av bestemmelsen. Etter vårt syn griper derfor ikke forordningen inn i de prinsipper som Forbrukerombudet har oppstilt med hjemme i markedsføringsloven, og som gjelder tilbydernes markedsføring av hastighet og angivelsen av hastigheten. Det er også anledning etter forordningens artikkel 4 tredje ledd til å oppstille supplerende overvåkings-, opplysnings- og gjennomslagskrav både med hensyn til krav om innhold og form på de opplysninger som skal gis av tilbyderne, såfremt dette er innenfor rammen av direktivene 2002/21/EF, 2002/22/EF og forordning 2015/2120.

Vi vil for øvrig gjøre oppmerksom på at Forbrukerombudet kan gripe inn mot tilbydernes kontrakter med hjemmel i markedsføringsloven § 22 om urimelige avtalevilkår, for eksempel der informasjonskravene i tilbydernes kontrakter ikke følger de krav som er oppstilt etter forordningen, eller vilkårene er formulert så uklart at vilkårene etter en helhetsvurdering er å anse som urimelig.

Når det gjelder misligholdsbeføyelser oppstiller forordningen i artikkel 4 første ledd bokstav e) bestemte krav til hvilken informasjon tilbyderne skal gi forbrukeren med hensyn til vedvarende eller regelmessig manglende samsvar mellom den faktiske hastigheten til internetttilgangstjenesten, eller andre kvalitetsparametere som oppstilles i bestemmelsen. Gjennom disse opplysningskravene til tilbyder vil forbrukerne lettere kunne utøve sine forbrukerrettigheter ved feil og mangler i tjenesten eller hos tjenesteleverandør. Dette er viktig, da Forbrukerombudet har erfart gjennom klager fra forbrukerne at det kan være vanskelig å vite hvilke rettigheter de har, og også få gjennomslag overfor tjenesteleverandør når kunnskapen om hvilke rettigheter forbrukeren har er mer eller mindre begrenset.

Samlet sett er vi positive til de minimums informasjonskrav til tilbyderkontraktene som følger av forordningen. Disse kravene vil etter vårt syn bidra til at forbrukerne får mer relevant informasjon om tjenestene som også gjør de i bedre stand til å forstå tjenesten og hvorvidt det i det enkelte tilfellet er grunnlag for å rette misligholdsbeføyelser mot tilbyderen.

Ekomforskriften § 2-7 – internasjonal gjesting

Reglene om internasjonal gjesting i EUs forordning 2012/531 som gjennomført i ekomforskriften § 2-7 har medført at prisene til sluttbruker for internasjonal gjesting har blitt nedjustert de senere årene. Dette regimet endres ved innføring av EUs forordning 2015/2120. Hensikten med forordningen er som nevnt i høringsforslaget å «avskaffe tilleggssavgifter for internasjonal gjesting i det europeiske fellesskapet fra og med 15. juni

2017. Sluttbrukerne skal etter denne datoen ikke belastes tilleggsavgifter utover nasjonale sluttbrukerpriser for samtaler, SMS og data ved reise i EU».

Det er positivt at forordningen medfører at norske forbrukere får billigere priser ved internasjonal gjesting. Dette kan også bidra til å forhindre en del av de forbrukerproblemene vi har sett ved bruk av teletjenester i utlandet, der forbrukere har benyttet mobilen eller nettbrett som om de var hjemme i Norge, og mottatt svært høye regninger knyttet til bruken av mobildata. Det har også vært flere slike saker i Brukerklagenemnda for elektronisk kommunikasjon.

Forordningen innebærer etter artikkel 6 at tilbyder kan benytte begrensning for «rimelig bruk» ved bruk av internasjonale gjestingstjenester. Dette medfører at bruk utover det som anses som rimelig bruk ikke vil bli belastet etter gjeldende innenlandsk detaljpris. I forordningen artikkel 6 bokstav d) og merknadene til høringsforslaget, er det vist til at nærmere regler om rimelig bruk vil bli definert av EU-Kommisjonen gjennom en gjennomføringsrettsakt som skal legges frem innen 15. desember 2016.

Forbrukerombudet mener det er viktig at hva som anses som «rimelig bruk» ikke blir definert for snevert av Kommisjonen, slik at formålet med innføringen av nye regler internasjonale gjestingstjenester blir forfeilet. Det vises til at unntaket for «rimelig bruk» i forordningens fortale punkt 22 er begrunnet med å unngå misbruk eller unormal bruk av internasjonale gjestingstjenester.

Vi ber derfor departementet om å vurdere og gi innspill til «rimelig bruk» og hvordan dette defineres av EU-kommisjonen for å sikre at norske sluttbrukere kan bruke internasjonale gjestingstjenester i samsvar med intensjonen som oppstilles i forordningen.

Forbrukerombudet stiller til slutt spørsmåltegn om hvordan forordningens regler i artikkel 6, som gir tilbyderne anledning til å søke den nasjonale tilsynsmyndighet om å benytte et tillegg til prisen for internasjonal gjesting vil slå ut i praksis. Som nevnt i fortalen til forordningen bør overgangsordningen frem mot 15. juni 2017 ikke føre til at eventuelle tillegg utover den innenlandske detaljprisen medføre høyere priser, enn det som følger av den maksimalt regulerte detaljprisen for internasjonal gjesting i forkant av overgangsperioden.

For Forbrukerombudet er det viktig at forbrukerperspektivet og forbrukerrettighetene blir tilstrekkelig ivarettatt ved de foreslåtte endringene i ekomloven og ekomforskriften. Vi mener også, som nevnt innledningsvis at det er grunnlag for at det vurderes hvem som skal føre tilsyn med rettigheter som er ment til å beskytte eller ivareta forbrukernes kollektive interesser. Vi stiller oss til disposisjon og ønsker gjerne å diskutere disse spørsmålene videre med dere.

Med vennlig hilsen



Gry Nergård

Forbrukerombud

Vedlegg:

Brev om markedsføring av hastighet datert 11.12.2014 og 29.1.2015

Forbrukerombudets brev til Europaparlamentet datert 1.11.2013

Forbrukerombudets høringsinnspill datert 23.9.2010