



FORBRUKERTILSYNET

Samferdselsdepartementet

Leveret elektronisk på regjeringen.no

Deres ref.

Vår ref.
Sak nr: 18/1098-2
Saksbehandler: Gustav Norman
Dir.tlf: 93 08 10 40

Dato:
22.05.2018

Høringsinnspill - Forslag til endringer i ekomloven, ekomforskriften og nummerforskriften

1. Innledning

Vi viser til Samferdselsdepartementets høringsbrev av 12. april 2018 med vedlagte høringsnotat om forslag til endringer i ekomloven, ekomforskriften og nummerforskriften.

Departementet foreslår blant annet i punkt 5 å regulere sluttbruker- og grossistprisene til spesialnummer slik at prisnivået blir lavere. Forbrukertilsynet støtter departementets forslag om en regulering av spesialnummer fullt ut. Vil vi redegjøre nærmere for dette nedenfor i punkt 2.

Videre støtter vi departementets forslag om posisjonering av nødanrop for mobiltelefon og IP-telefon som beskrevet i høringsnotatet punkt 2 og 3, samt krav til nød-SMS i punkt 4. Det samme gjelder forslagets punkt 6.3 om bekreftelse på inngått avtale til sluttbruker. For øvrig har vi ingen kommentarer.

2. Til høringsnotatets punkt 5 om spesialnummer

Bakgrunn

Markedsføringsloven § 11 tredje ledd forbyr næringsdrivende å henvise forbrukere de har en avtale med til et kundeservicenummer som er dyrere enn grunntakst, herunder spesialnummer. Forbrukertilsynet har siden oktober 2017 hatt et pågående tilsyn for å sikre at mfl. § 11 tredje ledd overholdes av næringsdrivende med norske forbrukerkunder. Vårt tilsynsarbeid har medført at et stort antall selskaper har måttet endre telefonnummer.

Dette arbeidet har løst et viktig forbrukerproblem, nemlig at høye kostnader for å komme i kontakt med den næringsdrivende etter avtaleinngåelse, kan holde forbrukerne fra å gjøre sine rettigheter gjeldende i forbindelse med f.eks. en reklamasjon eller en klage.

Men også det offentliges bruk av dyre spesialnummer er et viktig forbrukerproblem, og dette får vi ikke endret på med våre hjemler i markedsføringsloven. Som høringsnotatet også viser til har vi sammen med Nasjonal kommunikasjonsmyndighet vært i dialog med tilbyderne om dette, men ikke fått til endringer i prisnivået for spesialnummer som benyttes for å kontakte offentlige tjenester.

Vi er derfor meget positive til at Samferdselsdepartementet nå foreslår å regulere prisene til spesialnummer, og vi støtter høringsforslaget.

* * *

I det videre vil vi redegjøre nærmere for de utfordringer dyre spesialnumre skaper for forbrukere og til en viss grad også for de næringsdrivende. Våre innspill er basert på en lang rekke forbrukerhenvendelser og på tilbakemeldinger vi har fått fra enkelte næringsdrivende.

Forbrukerutfordringer ved det offentliges bruk av dyre spesialnummer

Departementet skriver i høringsnotatet at det kan koste opp mot 4 kroner i minuttet å ringe et 5-sifret nummer fra mobiltelefon, og at prisene har ligget på det samme nivået i flere år.

De høye kostnadene ved samtaler til spesialnummer kan medføre at borgerne avstår fra å ta kontakt med de deler av forvaltningen som benytter slike nummer. Velger de likevel å ta kontakt kan de oppleve å bli «straffet» ved å få store ekstrakostnader på telefonregningen, som igjen kan føre til at de avstår fra å ta kontakt ved en senere anledning, selv om det skulle være et behov for det.

Etter at vi høsten 2017 gjennomførte vår tilsynsaksjon mot næringsdrivendes bruk av spesialnummer, har vi fortsatt å motta henvendelser fra forbrukere som klager over å måtte ringe til dyre spesialnummer når de av ulike årsaker må kontakte offentlige tjenester. Flest henvendelser har vi mottatt på Pasientreiser, men vi har også fått henvendelser på sykehusene, Politiet, HELFO, Skatteetaten og BaneNor.

Vår erfaring er at de som kontakter oss om Pasientreiser har det til felles at de ofte er mer sårbare enn gjennomsnittsforbrukeren. Det er som regel snakk om eldre, uføre eller andre trygdede mennesker med allerede anstrengt privatøkonomi. Disse har ofte store helseutfordringer som medfører at de har behov for å ringe Pasientreiser hyppig, noe som fører til store ekstrakostnader hver måned. For denne gruppen vil slike ekstrakostnader ofte ramme deres privatøkonomi relativt hardt. At pasienter skal betale dyrt for å komme i kontakt med en offentlig tjeneste de er avhengig av er uheldig.

Forbrukere forteller også at de på grunn av dyrt femsifret nummer velger å avstå fra å kontakte Politiet, selv om de har sett noe som Politiet kunne ha nytte av å bli tipset om. Situasjonen er uheldig for Politiet som kan risikere å gå glipp av verdifulle tips fra publikum,

og det er uheldig at borgere som forsøker å hjelpe politiet skal betale mer enn nødvendig for å gjøre nettopp dette. Vi er kjent med at Politiet også har alternative numre som kan benyttes, men disse er etter vår erfaring ikke alltid operative utenom kontortiden og de er lite kjent blant forbrukerne da de ikke promottes på samme måte som Politiets 02800-nummer.

Etter vår oppfatning bør det ikke være en økonomisk terskel å ta kontakt med det offentlige for å tipse om lovbrudd, få hjelp eller kreve egne rettigheter. Forvaltningen er heller ikke tjent med å gjøre seg vanskelig tilgjengelig for egne borgere gjennom dyre telefonnummer. Det er tross alt landets egne innbyggere disse tjenestene er til for.

Forbrukertilsynet antar at forslaget om å regulere sluttbruker- og grossistprisene til spesialnummer vil bidra til at forbrukere vil ha lettere for å ta kontakt med Politiet og andre offentlige tjenester ved behov, enten det er for å inngi nyttige tips eller for andre formål. I tillegg vil forslaget direkte kunne bidra til at de mest sårbare forbrukerne får en mer forutsigbar privatøkonomi.

Forbrukerutfordringer ved næringsdrivendes bruk av dyre spesialnummer

Det er fortsatt anledning til å benytte spesialnummer for kontakt med forbrukere som ikke har noen eksisterende avtale med den næringsdrivende. Dette er typisk henvendelser om nye bestillinger eller for spørsmål om åpningstider eller lignende. Vi ser at dette fører til noen forbrukerutfordringer som departementets forslag vil avhjelpe.

De næringsdrivende, som benytter både spesialnummer og grunntakstnummer til kundeservice, fremhever ofte ikke informasjonen om grunntakstnummeret tydelig nok, slik at forbrukerne som skal ta kontakt i anledning sitt kundeforhold fortsatt benytter de dyre spesialnumrene fordi de er mest iøynefallende i markedsføringen. Det er derfor en kontinuerlig jobb for Forbrukertilsynet å følge opp at alle selskaper i alle markeder gir opplysninger om grunntakstnummeret i tråd med loven. Departementets forslag vil føre til en permanent løsning.

I tillegg ser vi at mange forbrukere av gammel vane benytter et dyrt spesialnummer til den næringsdrivende som de har lagret på telefonen fra tidligere. Disse blir da belastet med ekstrakostnader selv om henvendelsen gjelder en inngått avtale.

Departementets forslag vil avhjelpe også disse forbrukerutfordringene i sin helhet.

Dyre spesialnummer som utfordring for de næringsdrivende

Flere næringsdrivende har et ønske om å tilby forbrukere et fullstendig gratis kundeservicenummer og er villige til å ta alle kostnader forbundet med dette. Dette lar seg ikke gjøre i dag ettersom 800-nummer kun er gratis fra fasttelefon. Som kjent bruker de fleste hovedsakelig mobiltelefon i dag, og fra mobiltelefon er det som regel dyrt å ringe 800-

nummer. I følge Nkom er Norge også det eneste landet i Europa der anrop til 800-nummer ikke er gratis å ringe fra mobil. Forbrukertilsynet mener det derfor er på høy tid at vi kommer på linje med resten av Europa på dette punktet.

I praksis ser vi også at selskaper som selger tjenester over Internett og som ikke har noen fysisk tilstedeværelse i Norge, har utfordringer med å overholde markedsføringsloven § 11 tredje ledd om krav til grunntakstnummer til kundeservice. Dette skyldes at slike utenlandske selskaper som utgangspunkt ikke lovlig kan få tildelt et nummer som oppfyller grunntakstkravet i mfl. § 11, ettersom nummerforskriften § 16 bestemmer at «[t]ildelte nummer [ikke] kan tilbys for permanent bruk utenfor Norge uten tillatelse fra Nkom». Likevel har slike selskaper klart å skaffe seg 815- eller 800-nummer gjennom for oss ukjente omveier, men de får ikke tilgang til grunntakstnummer.

Både Netflix og PayPal kan nevnes som eksempler i denne sammenheng. Begge selskapene tilbyr kundene 800-nummer og ønsker etter det vi forstår å tilby kundene et fullt ut gratis telefonnummer. På grunn av dagens situasjon med dyre 800-nummer er dette likevel ikke mulig.

Forslaget fra departementet vil gjøre det mulig for disse selskapene å beholde sine eksisterende nummer og samtidig overholde grunntakstkravet i mfl. § 11.

Konsekvenser for forbrukerne

En konsekvens av forslaget kan bli at tilbyderne øker øvrige priser for å kompensere for inntektstapet. Det er kanskje mest nærliggende at tilbyderne vil vurdere å øke f.eks. abonnementskostnadene for fastprisabonnementer. At det vil komme slike prisjusteringer er en ikke uventet konsekvens, men totalt sett mener vi forbrukeren kommer langt bedre ut dersom forslaget vedtas. Det vil gi forbrukerne større forutsigbarhet med tanke på telefonkostnader og de vil ikke lenger oppleve å bli «straffet» for å kontakte Politiet eller Pasientreiser, eller for å ha ringt banken sin på et gammelt nummer som de hadde lagret på telefonen fra tidligere etc.

Videre vil de prispunktene som muligens økes være underlagt en langt større konkurranse enn dagens spesialnummerpriser, ettersom priser til spesialnummer i meget liten grad er et konkurranseparameter i dagens marked. Det må antas at konkurransen vil bidra til at en eventuell prisøkning blir marginal, og etter vårt syn er det uansett bedre at dette fordeles jevnt på kundemassen.

Oppsummert

Forbrukertilsynet er enig i de betraktninger som departementet redegjør for i høringsnotatet, og basert på de utfordringene som vi har redegjort for ovenfor støtter Forbrukertilsynet departementets forslag om en regulering av priser til spesialnummer.

3. Til høringsnotatets punkt 2, 3 og 4 om posisjonering av nødanrop fra mobiltelefon/IP-telefoni og «nød-SMS»

Forbrukertilsynet er positiv til forslagene i høringsnotatet punkt 2, 3 og 4 om posisjonering av nødanrop fra mobiltelefon/IP-telefoni og «nød-SMS». Vi antar at forslagene vil gjøre nødtjenestene bedre og mer tilgjengelige for forbrukerne.

4. Til høringsnotatets punkt 6.3 om bekreftelse på inngått avtale til sluttbruker

Vi støtter forslaget og antar at det vil bidra til at ID-tyveri kan oppdages raskere og således minimere ulempene ved slikt tyveri.

Med vennlig hilsen

Elisabeth Lier Haugseth
direktør

Dokumentet er godkjent elektronisk og har derfor ingen håndskrevet signatur