

Justis- og Beredskapsdepartementet

Levert elektronisk på regjeringen.no

Stavanger, 3. mars 2021

HØRING: NY LOV OM LEVERING AV DIGITALE YTELSE TIL FORBRUKERE (DIGITALYTELSESLØVEN)

1. Bakgrunn

Det vises til høringsbrev samt høringsnotatet vedrørende ny lov om levering av digitale ytelser til forbrukere, heretter omtalt som digitalytelsesloven. Høringsfristen er satt til den 3. mars 2021.

Altibox har hovedkontor i Stavanger og er en del av Lyse-konsernet. Konsernet har virksomhet innenfor områdene energi, telekom og infrastruktur og er heleid av 14 kommuner i Sør-Rogaland.

Altibox er en av landets fremste tilbydere av internett, TV og underholdningsopplevelser til privat- og bedriftsmarkedet. Gjennom samarbeid med lokale fiberutbyggere over hele landet var Altibox først i Norge med å tilby tilgang til høyhastighets bredbånd over fiber til norske forbrukere. Altibox har hatt jevn kundevekst siden starten i 2002 og når i dag ut til over 660 000 husstander og over 1,4 millioner nordmenn.

Altibox vil benytte høringssvaret til å oppsummere Altibox sine overordnede synspunkter.

2. Hva som vil omfattes av lovforslaget

Den foreslåtte digitalytelsesloven gjennomfører digitalytelsesdirektivet i norsk rett. Dette gjelder blant annet for applikasjoner til mobiltelefoner eller strømmetjenester for musikk og TV-serier.

Altibox er positive til en harmonisering av forbrukerrettigheter ved levering av digitale ytelser. Forutsigbare forbrukerrettigheter er bra for markedet.

Lovforslaget har blant annet regler om hvilke krav forbrukeren kan stille til den digitale ytelsen, og forbrukerens rettigheter når ytelsen har mangler eller er forsinket. Forslaget gjelder også for avtaler som man ikke betaler for med penger, men i stedet oppgir personopplysninger. Det betyr at en rekke «gratistjenester», slik som kommunikasjonsapplikasjoner og sosiale medier, også blir regulert. Dette må koordineres med personvernlovgivningen.

Altibox ønsker i det videre å knytte noen kommentarer til enkelte av bestemmelsene i lovforslaget.

2.1 *§ 1 Alminnelig virkeområde*

Forslaget er angitt å gjelde levering av digitale ytelser mot vederlag i forbrukerforhold, hvis ikke noe annet er fastsatt i lov eller i medhold av lov.

Det hadde i dette lovforslaget vært nyttig med en noe mer utfyllende beskrivelse av hvem som anses å være de berørte samt flere eksempler på digitale ytelser som blir omfattet av forslaget til ny lov.

Altibox mener at den kretsen som beskyttes etter forbrukerkjøpsloven, også bør være den sammen kretsen som beskyttes under denne loven. Altibox kan ikke se at det er grunn til å gi små og mellomstore bedrifter forbrukerbeskyttelse.

2.2 *§ 7 Avtalte krav til ytelsen, § 8 Alminnelige krav til ytelsen, § 9 Alminnelige krav til oppdateringer*

Det er viktig at leverandører beholder mulighet til å fastsette begrensninger på tilgang til digitale ytelser. Dette gjelder blant annet antall enheter som kan få tilgang, eller andre tiltak for å forhindre uautorisert spredning av digitale ytelser.

Det må være lov til å selge bestemte versjoner av en digital ytelse etter nærmere spesifikasjoner. Leverandører må kunne definere hva som skal leveres av oppdateringer, og om dette skal være en del av ytelsen. Hva som kan kreves av kunden må basere seg på hva som er avtalt. Det er videre uklart om det er tillatt med «as is» vilkår. Slike vilkår kan være nødvendig i noen sammenhenger og derfor bør dette klargjøres.

Det bør klargjøres i loven at kravene til oppdateringene i § 9 ikke skal bety at forbrukeren alltid skal ha siste versjon. Det avgjørende må være hva som er avtalt mellom kunden og leverandøren. Det er viktig at leverandøren har mulighet til å begrense retten til oppdateringer i avtalen. En rett til oppdateringer kan ikke følge av kravene til alminnelig god ytelse. Videre kan ikke en leverandør holdes ansvarlig for feil dersom forbruker ikke oppgraderer til en versjon som retter feilen. Leverandøren bør heller ikke ha andre avhjelpsforpliktelser for utdaterte versjoner. Forbrukeren bør være forpliktet til å følge normal oppgraderingstakt for eget utstyr.

2.3 *§ 10 Mangel ved ytelsen*

Når det gjelder forbrukers rett til å påberope seg en mangel som skal kompenseres for, så er det viktig at kortvarige mangler ikke fører til at en løpende ytelse anses som mangelfull i hele perioden. Ubetydelige mangler bør heller ikke gi krav på avhjelp eller andre mangelsbeføyelser. Digitale ytelser er kjennetegnet av å være dynamiske samt at det hele tiden gjøres forbedringer i ytelsen. Ubetydelige feil i ytelsen må derfor kunne aksepteres.

2.4 *§ 33 Oppsigelse fra forbrukeren i løpende avtaleforhold*

Det er i bestemmelsens andre ledd foreslått at man kan avtale bindingstid på 6 måneder, og opptil 12 måneder i særlige tilfeller. Det bør vurderes om en slik regel om bindingstid er tilstrekkelig fleksibel til å ivareta hensynet til at en noe mer langsiktig stabilitet kan være velbegrunnet avhengig av ytelsens og

avtalens art. Dette skal imidlertid veies opp mot hensynet til konkurranse, slik departementet påpeker. Bindingstiden i Ekomloven og digitalytelsesloven bør ikke være avvikende.

Leverandørens oppsigelsesadgang er ikke regulert, og må eventuelt vurderes ut fra alminnelige regler i avtalen. Dette tilsier at løpende ytelse kan sies opp med rimelig varsel, med mindre noe annet er avtalt. Dette bør reguleres slik at det er klart for forbrukerne.

2.5 § 41 Alminnelige vilkår for endring av ytelsen, § 42 Endringer som påvirker ytelsen negativt for forbrukeren

Altibox mener at forholdet i lovens § 9 vedrørende krav til oppdateringer bør klargjøres.

Altibox mener at det må være forbrukerne som har ansvar og risiko for å følge en normal oppgraderingstakt for sitt eget digitale utstyr. En regulering som ikke tar hensyn til leverandørers behov for å videreutvikle ytelser basert på tilgjengelig teknologi og ny etterspørsel i markedet vil hindre innovasjon og ha negative konsekvenser for ytelsene.

For noen digitale tjenester kan det være behov for å gjøre endringer som medfører at innholdet i en ytelse vil variere. Det må være adgang til å gjøre slike endringer. Det er behov for en presisering rundt dette, som også bør omhandle hvordan dette skal gjøres avtaleteknisk.

2.6 § 48 Erstatningens omfang

Det reguleres i § 48 at erstatningens omfang skal svare til tapet, samt at tap også medregnes de tilfeller at forbrukeren påføres en konkret og ikke ubetydelig ulempe ved kontraktsbruddet. Altibox mener at rekkevidden av denne bestemmelsen er uklar. Det kan være vanskelig å sette en verdi på en ulempe, f.eks. en viktig fotballkamp kunden ikke fikk sett. Videre er dokumentasjon på en slik ulempe vanskelig å kreve.

Det er ikke klart hvorfor man ved digitale ytelser har et behov for ulempeerstatning utover den beskyttelse man har ellers i forbrukerkjøpslovgivningen.

3. Avsluttende kommentarer

Vi har allerede en del regler om forbrukerkjøp og digitale tjenester. Dette gjelder blant annet markedsføringsloven, Ekomloven, avtaleloven og alminnelige forbrukerrettslige prinsipper. Altibox kan ikke se at det ved dette lovforslaget er snakk om noen stor rettslig omveltning, men vilkår og tjenester må tilpasses etter loven. Dette kan blant annet gjelde vilkår for levering, beskrivelse av ytelsen, prisbestemmelser, ansvarsbestemmelser, varighet og oppsigelse.

Forslagene i høringsnotatet får virkninger for alle virksomheter som leverer digitale ytelser mot vederlag i forbrukerforhold. Altibox ber derfor om at departementet innleder en dialog med aktørene i bransjen, slik at loven blir mest mulig klar – både for forbrukere og leverandører.

For øvrig stiller Altibox seg bak høringsinnspillet fra IKT-Norge.

Vennlig hilsen

Altibox AS