

Teleoperatører etter adresseliste

Deres ref.

Vår ref.
Sak nr: 11/2179-2
Saksbehandler: Bård Solem
Dir.tlf: 45 49 00 19

Dato:
23.11.2011

Standardvilkår for bruk av fasttelefon

1. Innledning

Forbrukerombudet fører som kjent tilsyn med at de næringsdrivendes markedsføring, handelspraksis og avtalevilkår i forbrukerforhold er i samsvar med markedsføringsloven (mfl.). Les mfl. på: <http://forbrukerombudet.no>.

På bakgrunn av henvendelser fra forbrukere, og flere saker i Brukerklagenemnda¹, vedrørende fellesfakturerte tjenester levert til fasttelefon, har Forbrukerombudet foretatt en gjennomgang av de standardvilkår som benyttes i fasttelefonkontrakter.

Henvendelsene fra forbrukere, og sakene for Brukerklagenemnda, gjelder i hovedsak kjøp av tilgang og tjenester til nettbaserte spill gjennom fasttelefonabonnement.

Forbrukerombudet har foretatt en tilsvarende gjennomgang av de standardvilkår som benyttes i mobiltelefonkontrakter. Forbrukerombudets brev til de fem største tilbyderne av mobiltelefoni følger vedlagt.
./.

I dette brevet har vi valgt å ta opp standardvilkår som benyttes i fasttelefonkontrakter. Vi ønsker i første omgang å konsentrere oss om de største fasttelefonoperatørene i forbrukermarkedet, og dette brevet er derfor rettet til Telenor, Tele2, Telio og Altibox.

Betalingstjenestedirektivet slår fast at teleoperatørene i visse tilfeller er betalingsformidlere. Flere av tjenestene som tilbys over telefonabonnement reguleres etter betalingstjenestedirektivets implementering i norsk rett av reglene i finansavtaleloven. Det er derfor viktig for Forbrukerombudet å sikre at teleoperatørenes avtalevilkår er i tråd med reglene i finansavtaleloven for de tjenestene som omfattes av finanslovgivningen. Samtidig er det også viktig at kontraktsvilkårene generelt er klare, balanserte og rimelige ovenfor forbrukerne.

¹ Se for eksempel Brukerklagenemndas saker 10/2011, 125/2011, 128/2011 og 142/2011

For en nærmere redegjørelse av Forbrukerombudets tolkning av rekkevidden til Betalingstjenestedirektivet, viser vi til det vedlagte brevet. Forbrukerombudet er i dialog med Finanstilsynet vedrørende den endelige forståelsen av Betalingstjenestedirektivets rekkevidde.

Forbrukerombudets tilsyn med avtalevilkår skjer på bakgrunn av markedsføringsloven § 22. Etter denne bestemmelsen kan vilkår som nyttes eller tilsiktes nyttet i næringsvirksomhet overfor forbrukere forbys dersom de finnes urimelige overfor forbrukerne. Ved rimelighetsvurderingen skal det legges vekt på hensynet til balanse mellom partenes rettigheter og plikter, og på hensynet til klarhet i kontraktsforhold. For utfyllende informasjon om Forbrukerombudets hjemmelsgrunnlag viser vi til punkt 1.1 i vedlagte brev.

På bakgrunn av det ovennevnte vil vi i dette brevet særlig fokusere på avtalevilkår som har betydning for forbrukernes trygghet, som har betydning for forbrukerens økonomiske ansvar og som aktualiseres ved bruk av telefonen som betalingsinstrument.

Vi vil ta opp forhold rundt forbrukernes ansvar ved bruk av mobiltelefon, herunder forbrukernes ansvar ved andres urettmessige bruk, og mulighetene for implementering av bedre kostnadskontrollmekanismer.

I punktene nedenfor ser vi derfor nærmere på forbrukernes ansvar for bruk (punkt 2), og kostnadskontroll i forbindelse med bruk av fasttelefon (punkt 3).

2. Forbrukernes ansvar for all bruk

2.1 Innledning

Forbrukerombudet har lagt merke til at alle de undersøkte tilbydere av fasttelefoni har et generelt vilkår som pålegger forbrukeren betalingsansvar for alle ytelser som leveres til forbrukerens fasttelefonabonnement. I tillegg presiseres det hos tre av operatørene at ansvaret omfatter andres bruk av tjenestene, også uvedkommendes bruk.

Vilkårene reiser etter Forbrukerombudets syn spørsmål etter mfl. § 22, fordi de skaper en klar ubalanse i kontraktsforholdet i teleoperatørenes favør.

Avtalevilkåret er utformet noe forskjellig hos de ulike operatørene, men har det samme meningsinnholdet:

Telenor:

Den som er registrert som kunde hos Telenor, er ansvarlig for å betale de ytelser Telenor leverer i henhold til avtalen. Ansvaret omfatter også andres bruk av ytelsene, herunder uvedkommendes bruk, såfremt det ikke kan påvises at uvedkommendes bruk er muliggjort gjennom uaktsomhet fra Telenors side.

Tele2:

Kunden er ansvarlig for betaling av de tjenestene som er bestilt eller benyttet. Ansvaret omfatter også andres bruk av tjenestene, herunder uvedkommendes bruk, såfremt Kunden ikke kan godtgjøre at bruken skyldes uaktsomhet fra Tele2.

Telio

Kunden er ansvarlig for egen og andre personers bruk av Tjenesten dersom disse får tilgang til Tjenesten gjennom Kunden. Kunden skal straks informere Telio Telecom dersom andre personer bryter vilkårene i avtalen med Telio Telecom.

Altibox

Kunden er ansvarlig for all bruk som skjer inntil Altibox har mottatt melding fra Kunden, og fått rimelig tid til forhindre misbruket.

Felles for alle operatørene som har dette vilkåret er at de pålegger forbrukeren ansvar for all bruk av abonnementet, uavhengig av hvem som foretar bruken.

I utgangspunktet er det åpenbart at forbrukerne skal være ansvarlig for all bruk vedkommende har gjort av tjenestene. Dette er en klar del av avtalen mellom forbruker og teleoperatør, men slik vilkåret er utformet i dagens standardkontrakter, gir det inntrykk av at forbrukeren er ansvarlig for all bruk som kan tilbakeføres til abonnenten, uavhengig av grunnlaget for bruken eller hvem som har stått bak bruken, eksempelvis ved misbruk.

2.2 Fasttelefonen som betalingsinstrument

Som tidligere nevnt, slår Betalingstjenestedirektivet fast at teleoperatørene i visse tilfeller er betalingsformidlere. Finansavtalelovens regler kommer dermed til anvendelse, når fasttelefonen brukes som betalingsinstrument for fysiske varer og tjenester, og for digitale tjenester når teleoperatøren utelukkende opptrer som en mellommann mellom forbrukeren og tilbyderer av tjenesten.

Dette medfører at finansavtalelovens krav til betalingstjenester må oppfylles, eksempelvis opplysningsplikt etter § 15, krav om samtykke til transaksjonen etter § 24, og regler for misbruk av betalingsinstrument i § 35.

Etter Forbrukerombudets syn faller fellesfakturerte tjenester inn under betalingstjenestedirektivet og dermed finansavtalelovens regler. Dette medfører blant annet at teleoperatørene må lage avtaleinngåelsesmekanismer for disse tjenestene som sikrer at kravene til samtykke og autorisasjon i finansavtaleloven § 24 oppfylles. Dersom det ikke er avgitt nødvendig samtykke til transaksjonen, slik at transaksjonen ikke er autorisert, medfører dette at forbrukeren ikke er forpliktet til å betale for tjenesten.

Etter finansavtaleloven § 35 første ledd, jf. § 24 andre ledd, er finansieringsinstitusjonen ansvarlig for forbrukernes tap som skyldes uautoriserte transaksjoner, dvs. transaksjoner som forbrukeren ikke har gitt sitt samtykke til. Bruk av betalingsinstrumentet er videre etter finansavtaleloven § 35 femte ledd ikke tilstrekkelig bevis for at kunden har samtykket til transaksjonen. Et avtalevilkår som pålegger forbrukeren betalingsansvar for alle varer og tjenester som faktureres på telefonabonnementet er dermed i strid med preseptorisk lovgiving i finansavtaleloven.

Et avtalevilkår som strider mot preseptorisk lovgiving er urimelig og dermed forbudt, jf. mfl. § 22. Vi ber derfor om at dere endrer avtalevilkårene i tråd med finansavtalelovens

regler for betalingsinstrument. Vi ber videre om at avtaleinngåelsesmekanismene for fellesfakturerte tjenester endres slik at de oppfyller kravene i finansavtaleloven § 24.

2.3 Fasttelefonen som kommunikasjonsmiddel

Slik avtalevilkåret står i dag er dette trolig utformet med tanke på fasttelefonen som kommunikasjonsmiddel. I det følgende vil avtalevilkåret bli holdt opp mot urimelighetsstandarden i mfl. § 22.

Etter Forbrukerombudets syn skaper et slikt vilkår som skyver alt ansvar for eventuelt misbruk av abonnementet over på forbrukeren en klar ubalanse i avtaleforholdet, da det etter vårt syn er operatøren som er nærmest til å kunne begrense skadevirkningene av misbruk ved for eksempel å innføre tekniske sikkerhetsmekanismer mot misbruk i abonnementet.

Eksempelvis kan det innføres tekniske sikkerhetsmekanismer for å beskytte forbrukerne mot at uvedkommende misbruker telefonabonnementet ved å ringe dyre utenlands destinasjoner, eller at abonnementet sperres når forbrukeren har nådd en forhåndsvalgt kredittgrense.

Et vilkår som pålegger forbrukeren betalingsansvar for alle tjenester som er levert i hans eller hennes navn, vil videre etter vårt syn kunne være urimelig i situasjoner der det er bestilt abonnement og benyttet tjenester i andre personers navn som følge av ID- tyveri.

Alle operatørene har videre egne bestemmelser som regulerer forholdet mellom operatør og forbruker blant annet ved misbruk eller tyveri av abonnementet. Da disse avtalevilkårene fritar forbrukerne for ansvar i visse tilfeller, skapes det en uklarhet når operatøren samtidig har et vilkår som pålegger forbrukeren ansvar for all bruk

Etter vår vurdering er derfor vilkår som pålegger forbrukeren ansvar for all bruk av abonnementet for kategorisk, fordi det fraskriver operatøren alt ansvar. Vilkåret er etter vårt syn heller ikke i samsvar med det faktiske avtaleforholdet mellom operatør og forbruker, som tilsier at forbruker kan gjøre flere innsigelser gjeldende ovenfor mottatt faktura.

2.4 Konklusjon

Vår konklusjon er etter dette at vilkår som pålegger forbrukeren alt ansvar for bruk er i strid med finansavtaleloven når telefonabonnementet brukes som betalingsinstrument. Avtalevilkåret er dermed urimelig og kan forbys etter mfl. § 22.

Avtalevilkår som pålegger forbrukeren alt ansvar for de tjenester som leveres til abonnementet skaper en klar ubalanse i kontraktsforholdet i teleoperatørens favør når fasttelefonabonnementet brukes som kommunikasjonsmiddel. Avtalevilkåret er dermed urimelig og kan forbys etter mfl. § 22.

På denne bakgrunn ber vi derfor om at de tilbyderne dette gjelder endrer sine avtalevilkår, slik at balansen i avtaleforholdet gjenoprettes.

3. Kostnadskontroll

3.1 Innledning

Under punkt 3 ser vi nærmere på kostnadskontroll i forbindelse med bruk av fasttelefonabonnementet. I dette punktet finner vi det hensiktsmessig å behandle spørsmål knyttet til telefonen som kommunikasjonsmiddel og betalingsinstrument samlet.

Etter Forbrukerombudets syn, vil en øvre grense for hvor mye forbrukeren kan bli økonomisk ansvarlig for gjennom telefonabonnement kunne avhjelpe noe av konsekvensene for forbrukere som opplever å få en uforutsett høy regning.

De fleste teleoperatørene setter en intern kredittgrense for det enkelte abonnement. Denne kredittgrensen holdes som regel internt i selskapet, og kommuniseres ikke ut til forbrukerne. Etter vilkårenes ordlyd er kredittgrensen et internt hjelpemiddel hos de ulike teleoperatørene, da de ikke pålegger operatøren en plikt til å stenge abonnementet når kunden når kredittgrensen. Vilåret synes tvert imot å åpne for et visst skjønns hos teleoperatøren om abonnementet skal stenges eller ikke.

Da forbrukerne i de fleste tilfeller ikke mottar informasjon om hva den aktuelle kredittgrensen er, og forbrukerne ikke har noen garanti for at videre fakturering stoppes når kredittgrensen nås, kan ikke forbrukerne stole på at kredittgrensen vil sperre videre bruk.

Vilåret om kredittgrense har noe ulik utforming hos de operatørene som behandler dette i sine vilkår:

Telenor

Telenor kan fastsette en kredittgrense for de ulike tjenestene. Telenor kan kreve at kunden forskuddsbetaler tjenestene eller stiller sikkerhet for riktig betaling ved forfall. Telenor kan kreve at kunden gjør opp all utestående gjeld før nye tjenester leveres på kreditt.

Tele2

Tele2 kan foreta en kredittvurdering av Kunden ved å innhente opplysninger fra offentlige kilder eller kredittopplysningsbyråer. I prislisten kan det fastsettes kredittgrense for de ulike tjenestene. Ved overskridelse av kredittgrensen kan Tele2 midlertidig stenge tjenesten og kreve at Kunden betaler det overskytende beløp eller stiller tilfredsstillende sikkerhet for dette beløpet. Dersom Kunden ikke finnes tilstrekkelig kredittverdig, kan Tele2 kreve at tjenesten forskuddsbetales eller at Kunden stiller nødvendig sikkerhet.

Etter det Forbrukerombudet kan se er det ikke fastsatt en kredittgrense i Tele2s prisliste. Under "spørsmål og svar" på deres nettsider heter det imidlertid at "Kredittgrensen i Tele2 Norge AS er satt til kr. 5.000,-. Tele2 kan likevel, uavhengig av kredittgrensen, stenge ned abonnementet midlertidig hvis vi av sikkerhetsmessige årsaker finner dette nødvendig".

Telio

Telio Telecom forbeholder seg retten til å sperre Tjenesten uten forutgående varsel, dersom det registreres utestående fakturabeløp som overskrider Telio Telecoms standard kredittgrense for Kunden (jfr prislisen mv på www.telio.no). Ved overskridelse av kredittgrensen vil Kunden bli underrettet med tilbud om gjenåpning av abonnementet mot tilfredsstillende sikkerhet for utestående betaling. Dersom Kunden ønsker en utvidet kredittgrense må det inngås særskilt avta om dette, for eksempel i form av en depositumsavtale, eller annen avtale som er tilfredsstillende for Telio Telecom

Etter Telios prisliste har de en standard kredittgrense pr. kunde på kr. 5000,-.

Etter det Forbrukerombudet kan se har ikke Altibox en vilkårsfestet bestemmelse om kredittgrense på deres fasttelefonabonnement, det forutsettes imidlertid at det foretas en kredittsjekk før abonnementet opprettes.

Etter Forbrukerombudets vurdering reiser disse vilkårene spørsmål etter mfl. § 22, fordi de skaper en uklarhet og en ubalanse i kontraktsforholdet i teleoperatørens favør. Vi vil gå nærmere inn på vår vurdering av dette nedenfor.

3.2 Forbrukerombudets vurdering

Etter avtalevilkårene varierer det mellom operatørene om det fastsettes en generell eller individuell kredittgrense. Felles for alle operatørene er imidlertid at kredittgrensen er ensidig satt av operatøren og at grensen ikke forhindrer at forbrukeren kan få et høyere betalingskrav enn kredittgrensen.

Praksisen med skjulte og uforpliktende kredittgrenser står i kontrast til praksisen på finansområdet, hvor det som hovedregel settes en kredittgrense ved opprettelsen av kundeforholdet som setter en øvre grense for hvor mye forbrukeren maksimalt kan bli ansvarlig for i løpet av en måned. Klare kredittgrenser, som forbrukeren kjenner til, gjør at forbrukeren kan benytte finansielle tjenester med visshet om at regningen aldri vil overstige kredittgrensen.

Da det er åpnet for at fasttelefonabonnementet kan benyttes som et betalingsinstrument, kan det bli vanskeligere for forbrukeren å følge med på hvor stor regningen blir, da antallet transaksjoner blir større. Sammen med betaling for selve telefonabonnementet, kan kjøp av tjenester gjennom fasttelefonabonnementet føre til at totalsummen blir større og vanskeligere for forbrukeren å kontrollere. Dette gjør at det etter Forbrukerombudets syn bør innføres de samme kontroll- og sperremekanismer ved bruk av fasttelefonen som betalingsinstrument, som gjelder for bruk av bankkonto med tilhørende betalingsinstrument.

Etter alminnelig kontraktsrett skal avtalevilkårene gi et korrekt uttrykk for rettsforholdet mellom avtalepartene. Da kredittgrensen av flere operatører holdes skjult for forbrukerne, og ingen av operatørene kan garantere for at kredittgrensen setter en grense for forbrukerens forbruk, skaper dette vilkåret etter Forbrukerombudets syn ubalanse og uklarhet i avtaleforholdet.

Etter Forbrukerombudets syn er det videre urimelig å ha et avtalevilkår med et innhold som er ukjent for den ene parten. Slik avtalevilkåret er utformet hos to av operatørene

medfører dette at operatøren nærmest etter eget forgodtbefinnende kan stenge forbrukerens telefonabonnement, da vilkåret for stengning holdes skjult for forbrukeren. Dette skaper etter Forbrukerombudets syn en klar ubalanse og uklarhet i avtaleforholdet

Dersom et fasttelefonabonnement åpnes for kjøp av varer, tjenester og digitale ytelser hvor teleoperatøren opptrer som mellommann med fasttelefonen som betalingsinstrument (dvs. kjøp som omfattes av finansavtalelovens regler), bør det etter Forbrukerombudets syn inngås en egen avtale mellom teleoperatøren og forbrukeren om dette. Forbrukeren bør videre etter Forbrukerombudets syn ha mulighet til å sette en individuell kredittgrense for sitt abonnement og sperre abonnementet for kjøp hos ulike typer utsalgssteder.

3.3 Konklusjon

Vår konklusjon er etter dette at et vilkår som bestemmer at abonnementet har en kredittgrense, uten å angi et beløp, og samtidig slår fast at operatøren ikke har plikt til å sperre når forbrukeren når denne grensen, skaper en uklarhet og en ubalanse i kontraktsforholdet i teleoperatørens favør, slik at avtalevilkåret dermed er urimelig og kan forbys etter mfl. § 22.

På denne bakgrunn ber vi derfor om at de tilbyderne dette gjelder endrer sine avtalevilkår, slik at klarheten og balansen i avtaleforholdet gjenopprettes.

Vi vil i denne sammenhengen foreslå en ordning hvor forbrukerne kan velge de sikkerhetsmekanismer de ønsker å knytte til abonnementet i forbindelse med avtaleinngåelsen. En slik sikkerhetsmekanisme kan for eksempel være en konkret kredittgrense som gjenspeiler hvilket beløp forbrukeren maksimalt kan holdes ansvarlig for per måned.

Dersom et telefonabonnement åpner for kjøp som omfattes av finansavtalelovens regler bør det inngås en egen avtale mellom teleoperatør og forbruker om dette.

4. Oppsummering

I dette brevet har vi konkludert med at teleoperatørens avtalevilkår må overholde finansavtalelovens regler når telefonabonnementet brukes som betalingsinstrument for fysiske varer og tjenester, og for digitale tjenester når teleoperatøren utelukkende opptrer som en mellommann mellom forbrukeren og tilbyderen av tjenesten.

I punkt 2 har vi konkludert med at vilkår som pålegger forbrukeren alt betalingsansvar for tjenester som faller innenfor finanslovgivningen er i strid med preseptorisk lovgivning slik at de er urimelige og kan forbys etter mfl. § 22. Videre har vi konkludert med at vilkår som pålegger forbrukeren alt betalingsansvar for tjenester som faller utenfor finanslovgivningen levert til abonnementet, skaper en klar ubalanse i kontraktsforholdet i teleoperatørens favør, slik at avtalevilkårene dermed er urimelig og kan forbys etter mfl. § 22.

I punkt 3 har vi konkludert med at et avtalevilkår som bestemmer at abonnementet har en kredittgrense, uten å angi et beløp, og samtidig slår fast at operatøren ikke har

plikt til å sperre når forbrukeren når denne grensen, skaper en uklarhet og en ubalanse i kontraktsforholdet i teleoperatørens favør, slik at avtalevilkårene dermed er urimelig og kan forbys etter mfl. § 22.

Vi ber om at dere endrer deres avtalevilkår i samsvar med det ovennevnte.

Vi ber om tilbakemelding på endringene dere foretar og deres kommentarer innen **6. januar 2012**.

Med vennlig hilsen
for Forbrukerombudet

Gry Nergård
forbrukerombud

Vedlegg: Forbrukerombudets brev av 18.10.2011
Adresseliste

Kopi: Forbrukerrådet,
Post- og teletilsynet,
Barne- likestillings- og inkluderingsdepartementet,
Finanstilsynet