

Forbrukerombudets veiledning til smartere mobilbruk

For en tryggere og enklere mobilhverdag

Forbrukerombudets tips for smartere mobilbruk

Mottar du sms med innhold du ikke helt forstår, gjerne med en lenke til å laste ned innhold av et eller annet slag? Da er sannsynligheten stor for at du har inngått en abonnementstjeneste som du betaler for helt til du stopper tjenesten.

Forbrukerombudet mottar hele tiden klager fra forbrukere som mottar uønsket sms eller blir belastet for mobile innholdstjenester de aldri har bestilt. Etersom barn og unge er storforbrukere av digitale tjenester og ny teknologi, er det viktig at alle tar et ansvar for trygg mobilbruk.

Her er en mobilguide for deg som er under 18 år, for foreldre som vil ta ansvar for barnas mobilbruk og andre som bryr seg om trygg mobilbruk:

- 1. Husk at mobilen er et betalingsmiddel på samme måte som et bankkort.**
- 2. Registrer alderen din hos mobiloperatøren.**
- 3. Du kan reservere navn og nummeret mot oppføring i telefonkatalogen.**
- 4. Sett beløpsgrenser eller sperr abonnementet helt for innholdstjenester.**
- 5. Reservasjon i Brønnøysund-registeret forhindrer IKKE at du får reklame eller mobile innholdstjenester på SMS.**
- 6. Får du uønsket sms? Send STOPP til det nummeret meldingen kommer fra.**
- 7. Sjekk med mobilselskapet om du blir fakturert for sms du mottar**
- 8. Husk at mindreårige ikke kan stifte gjeld.**
- 9. Når du ikke frem overfor innholdsleverandør eller operatør kan du klage til Brukerklagenemnda.**

Spesielt til foreldre:

10. Ta mobilpraten

Forbrukerombudet anbefaler alle foreldre å ta en prat med barna om både fordelene og farene ved mobilbruk.

11. Jo yngre barnet er, jo klarere begrensninger bør velges.

Kontantkort og full sperring mot innholdstjenester er gode løsninger for de minste barna.

På de neste sidene kan du lese mer om hva du bør tenke på når du har skaffet deg mobiltelefon. Vi gir deg også oppskriften på hvordan du skal gå fram om du mottar innhold du ikke vil ha. I tillegg kan du lese mer om hvordan vi i Forbrukerombudet jobber med trygg mobilbruk.

Hvis du vil klage på noe du mener er ulovlig, kan du bruke [klageskjemaet vårt](#).

Kontaktperson hos Forbrukerombudet:

Bente Øverli, seksjonssjef (tlf: 99 52 10 48)

Tips for smartere mobilbruk

Stadig flere og yngre barn får egen mobiltelefon. Hvilke utfordringer bør dere være oppmerksom på når barn og unge skaffer seg mobiltelefon?

Mobil som betalingsmiddel

Mobilen kan brukes til mye mer enn å ringe. Den fungerer i mange tilfeller som et betalingsmiddel, på samme måte som et bankkort. Det er for eksempel enkelt å bestille mobile innholdstjenester som betales over mobilregningen. Det er derfor viktig med klare økonomiske rammer som beskytter mot overforbruk. Tenk gjennom hvilke muligheter og grenser du vil ha før du velger telefon og abonnement.

For å unngå at det oppstår økonomiske tvister ved mindreåriges mobilbruk, finnes det flere muligheter som mobilbrukere bør benytte seg av. Foreldre kan velge å sperre fullstendig mot mobile innholdstjenester, eller sette en månedlig beløpsgrense. Du kan sette en beløpsgrense ned til 250 kroner pr måned. Ved å benytte seg av disse ordningene, samt registrere den mindreårige som bruker av abonnementet, gis det god økonomisk sikkerhet.

Ta kontakt med mobiloperatøren som hjelper deg med dette.

Registrer barnet som mindreårig bruker

Mange foreldre kjøper mobil i sitt navn og gir til barnet. Har dere gjort dette bør dere kontakte operatøren for å endre til riktig bruker av abonnementet. Det er viktig at barn registreres som bruker av abonnementet hos mobilskapet. Dette er viktig fordi det gir økonomisk sikkerhet.

Innholdsleverandøren skal klassifisere innholdet med minimumsalder og sjekke om den de mottar en bestilling fra er mindreårig eller ikke. Dersom alderskontrollen viser at bruker er under minimumsalder skal bestillingen stanses og innholdet skal ikke leveres til brukeren.

Innholdsleverandøren plikter å sikre at det ikke selges innhold som er uegnet i forhold til sluttbrukers alder. Dette gjelder for eksempel skremmende, voldelig, erotisk/pornografisk innhold eller lignende.

Reservasjon mot oppføring i telefonkatalogen

Selv om mindreårige registreres som bruker av mobiltelefonen, trenger ikke mobilnummeret å føres opp i telefonkatalogen.

Mange foreldre registrerer ikke barnet sitt som bruker av mobilabonnementet for å unngå at barnet føres opp i telefonkatalogen. Mobiloperatørene kan ikke gi tillatelse til at barn og unge føres opp i telefonkatalogen uten at foreldrene har gitt sitt samtykke til dette.

Foreldre kan uansett velge å informere operatøren om at barnets navn og nummer skal reserveres mot oppføring i telefonkatalogen.

Reservasjon i Brønnøysund-registeret hjelper ikke

I motsetning til telefonsalg og reklame i posten, som er lov i utgangspunktet, er det forbudt å sende ut markedsføring via SMS dersom den næringsdrivende ikke har hentet inn et samtykke på forhånd.

Selv om registrering i Brønnøysund-registeret hjelper deg til å bli kvitt adressert reklame i postkassa eller uønskede oppringninger, hindrer det altså ikke at du kan motta ulovlig reklame eller mobile innholdstjenester på mobilen.

Det holder altså ikke å registrere seg i registeret. Du bør i tillegg følge tipsene over.

Ta mobilpraten

Barns bruk av mobiltelefon er i utgangspunktet positivt, men stadig yngre barn får egen mobiltelefon og det er viktig at man så tidlig som mulig lærer barna gode kjøreregler for bruk av mobiltelefon:

- Mobbing via mobil er forbudt.
- Det er ikke lov å ta bilder av andre og publisere disse uten samtykke.
- Disse spørsmålene kan det være lurt å stille:
 - *Hva bør du tenke på når du gir fra deg mobilnummeret på nett?*
 - *Hva skal barna gjøre når de får tekstmeldinger på mobilen som de ikke forstår?*
- Mobilen er som en lommebok hvor pengene kan forsvinne eller bli stjålet om du ikke passer på.

Mindreårige kan ikke stifte gjeld

Flere av de mobile innholdstjenestene markedsføres mot og appellerer sterkt til barn og unge under 18 år. Denne målgruppen er dessuten storbrukere av slike digitale tjenester. Dette reiser flere vanskelige juridiske problemstillinger, både når det gjelder eventuelle brudd på markedsføringsloven og omfanget av barns avtalekompetanse.

Barns økonomiske handleevne er begrenset gjennom vergemålsloven, som sier at mindreårige ikke kan stifte gjeld. Barns bruk og kjøp av digitale tjenester reiser imidlertid en rekke nye og viktige utfordringer sammenlignet med tradisjonelle kjøp.

I anledning Justisdepartementets arbeid med revisjon av vergemålsloven har Forbrukerombudet orientert Justisdepartementet om en rekke problemstillinger vi møter når det gjelder mindreåriges avtalekompetanse. Vi håper at departementet vil søke å klargjøre hvor langt grensen for mindreåriges avtalekompetanse strekker seg gjennom det videre lovarbeidet. (lenke til http://www.lovdatabase.no/cgi-wift/wiftldles?doc=/usr/www/lovdata/all/nl-19270422-003.html&emne=vergem%c5slov*&&).

Enkle grep for å hindre at dette skjer i fremtiden

Forbrukerombudet anbefaler noen enkle grep for å unngå problemer med levering av mobile innholdstjenester.

For det første er det mulig å sette en beløpsgrense ned til 250 kroner på abonnementet ditt for kjøp av mobile innholdstjenester. For det andre er det mulig å sperre abonnementet ditt helt for slike tjenester.

Dersom telefonen disponeres av barn, anbefaler vi dessuten sterkt å registrere alderen på brukeren hos mobiloperatøren, slik at det økonomiske ansvaret begrenses. Ta kontakt med mobiloperatøren din for å høre mer om disse ordningene og for enkelt å få dem på plass.

Brukerklagenemnda for elektronisk kommunikasjon

Har du fått regning for innholdstjenester du mener ikke er bestilt, fungerer ikke stoppkoden eller lignende er bør du klage til Brukerklagenemnda for elektronisk kommunikasjon.

For mer informasjon om Brukerklagenemnda og hvordan du kan løse tvister med innholdsleverandøren, se side 10 i denne guiden.

Markedsføring av mobile innholdstjenester

Forbrukerombudet får generelt mange henvendelser fra foreldre som reagerer på at deres mindreårige barn blir fakturert for mobile innholdstjenester. Forbrukerne som henvender seg til oss er ofte ikke klar over at bestilling av for eksempel en ringetone eller deltagelse i en quiz, har aktivert en abonnements-tjeneste der man blir trukket en fast sum per mottatte melding.

I noen tilfeller skyldes den manglende kunnskapen at det er gitt mangelfull informasjon i markedsføringen av tjenesten. Det er et problem i denne bransjen at informasjon gis med liten skrift i markedsføringen. Konsekvensen er at mange mottar meldinger som de ikke har forstått at det koster penger å motta.

Forbrukerombudet vil ha et sterkt fokus på dette området fremover, særlig fordi slike tjenester ofte retter seg mot barn og unge som er en ekstra sårbar forbrukergruppe.

Forbrukerombudets arbeid med innholdstjenester

Barn og unge er blant de ivrigste til å bruke digitale tjenester. De tar raskt i bruk ny teknologi og alderen for å få sin første mobiltelefon blir stadig lavere. Markedsføringen av digital underholdning øker og ikke alle leverandører følger loven.

Barn og unge er en populær forbrukergruppe og utsettes for mye reklame og kommersielt press. Leverandørene finner stadig nye annonseformer, og Forbrukerombudet registrerer at mye reklame er rettet mot barn og unge.

Ettersom unge ofte mangler den nødvendige erfaring sans til å vurdere reklame kritisk, har Forbrukerombudet et særlig fokus på trygg bruk av digitale tjenester. I den nye markedsføringsloven (som trer i kraft 1. juni 2009) er det et eget kapittel om barn og unge, og det blir enda viktigere at alle gjør sitt for å sikre lovlig markedsføring av digitale tjenester.

Antallet klager øker

Antallet klager på mobile innholdstjenester hvor mindreårige har blitt lurt til å bruke penger på dyre abonnements-tjenester har økt det siste året.

Mange av disse tjenestene retter seg mot barn og unge. Derfor må vi intensivere vårt arbeid på mobile innholdstjenester. Vi ønsker ikke at barn og unge skal bli lurt av urendelig markedsføring.

Konkrete tiltak må til for å beskytte denne gruppen mot svindelforsøk. Derfor har Forbrukerombudet revidert retningslinjene for mobile innholdstjenester i samarbeid med mobiloperatørene.

Tilsyn etter markedsføringsloven

Markedet for mobile innholdstjenester er stort og dessverre preget av en del mindre seriøse aktører. Saker om mobile innholdstjenester ligger på klagetoppen hos Forbrukerombudet, og vi jobber mye med å regulere markedsføringen i dette markedet.

Saker om mobile innholdstjenester kan reise spørsmål etter flere bestemmelser i markedsføringsloven. Det er for det første i strid med forbudet mot negativ salg i § 2a å levere en vare eller tjeneste med krav om betaling til forbrukerne uten at dette er avtalt på forhånd. Videre er det forbudt å sende markedsføring på SMS til fysiske personer dersom de ikke har samtykket til dette på forhånd eller det foreligger et "etablert kundeforhold" mellom mottaker og avsender, jf. § 2b.

Vi har utarbeidet et [sett med retningslinjer](#)¹ som vi bruker når vi håndhever markedsføringsloven overfor næringsdrivende som markedsfører mobile innholdstjenester. Som følge av nye regler i ekomforskriften, er disse retningslinjene nylig blitt revidert i samarbeid med mobiloperatørene. Vi kommer i tiden fremover kommer vi til å ha et ekstra fokus på slike tjenester og vi vil ta opp flere problemstillinger med bransjen.

Samarbeidspartnere

Forbrukerombudet er ikke de eneste som ønsker at det skal være trygt å bruke mobiltelefonen. Derfor samarbeider vi med flere andre.

Mobiloperatører

Vi samarbeider med *mobiloperatørene* i Norge (Telenor, Netcom, Tele2 og Network Norway) om markedsføringen og leveringen av mobile innholdstjenester. Vi orienterer mobiloperatørene jevnlig om klager vi får på mobile innholdstjenester. Vi har også i fellesskap med operatørene foretatt endringer av retningslinjene for mobile innholdstjenester.

Andre samarbeidspartnerer

[Trygg Bruk](#)

[Du Bestemmer](#)

[Barneombudet](#)

[Redd Barna](#)

[Barnevakten](#)

[Datatilsynet](#)

[Foreldrepraten](#)

¹ http://www.forbrukerombudet.no/asset/3157/1/3157_1.pdf

Hva bør du gjøre dersom du mottar innhold du ikke vil ha?

Skulle du bare delta i en iq-test eller laste ned en enkelt ringetone, men ble abonnent på ringetoner og spill i stedet? Eller vil du avslutte scoringsvarsel på favorittlaget ditt som du en gang bestilte?

Her er oppskriften:

- Send STOPP til det kortnummeret du mottar meldinger fra
- Dersom du ikke vet hvem som eier/bruker kortnummeret du har fått melding fra, kan du kontakte din mobiloperatør.
- Be mobiloperatøren gi deg en spesifisert samtaleoversikt som viser om tjenesten er bestilt og om du har blitt belastet for den.
- Kontakt mobiloperatøren din eller innholdsleverandøren og krev å få tilbakebetalt de utleggene du har hatt.
- Hvis mobiloperatøren eller innholdsleverandøren avslår klagen din, eller ikke svarer innen to uker, kan du klage deres avgjørelse til Brukerklagenemnda. Se: www.brukerklagenemnda.no

Hvordan løser du tvisten med innholdsleverandøren?

Forbrukerombudet har ikke myndighet til å avgjøre konkrete sivilrettslige tvister om betaling for varer eller tjenester. Vi kan derfor ikke pålegge mobilselskap eller innholdsleverandører å frafalle krav eller betale tilbake penger til forbrukere som mener de har blitt fakturert for innholdstjenester på urettmessig grunnlag.

Vi vil derimot gi deg noen generelle råd om hvordan du kan gå frem for å løse tvisten mellom deg og innholdsleverandøren

Få avsluttet levering av tjenesten – send STOPP

Abonnementstjenester løper til abonnementet blir avsluttet. Det første du må gjøre er derfor å få avsluttet leveringen av tjenesten. Dette kan du enkelt gjøre ved å sende kodeordet STOPP til det kortnummeret du mottar meldingene fra. Dersom du ikke har meldingene tilgjengelig, kan du også finne ut hvem som er avsender av meldingene på en spesifisert faktura fra mobiloperatøren din.

Det skal ikke koste mer enn vanlig meldingskostnad å sende STOPP til innholdsleverandøren. Vi gjør deg dessuten oppmerksom på at du bør avslutte tjenesten ved å sende STOPP selv om du mener at tjenesten aldri har vært bestilt i utgangspunktet. Dette vil ikke innebære en bekreftelse på at du i utgangspunktet hadde bestilt tjenesten.

Dersom STOPP-koden ikke fungerer, anbefaler vi deg å ta kontakt med innholdsleverandøren på telefon eller e-post for å få avsluttet tjenesten. Du bør også gi mobiloperatøren din beskjed om dette slik at de kan reagere ovenfor innholdsleverandøren. Får du fortsatt ikke avsluttet levering av tjenesten, og får du ikke hjelp av din mobiloperatør, ber vi om at du tar kontakt med oss i Forbrukerombudet.

Er tjenesten bestilt?

Det er innholdsleverandøren som må kunne dokumentere at det er foretatt en bestilling fra din telefon. Likevel kan det være lurt å be mobiloperatøren din om en spesifisert samtaleoversikt som viser om det har skjedd en bestilling. Den spesifiserte samtaleoversikten gir deg også beskjed om du betaler for tjenesten.

Viser samtaleoversikten at det ikke har skjedd en bestilling, kan det være lurt å legge denne ved klagen sin enten til innholdsleverandøren eller mobiloperatøren.

Dersom det er uklart for deg hvilken innholdsleverandør som har levert du har blitt fakturert for, kan du be mobiloperatøren din om informasjon om dette. Mobiloperatøren skal også kunne gi deg kontaktinformasjon til innholdsleverandøren når du ber om dette.

Send skriftlig krav om tilbakebetaling

Avtalerettslig vil du være forpliktet til å betale fakturaen dersom det er inngått en gyldig avtale med innholdsleverandøren om kjøp av den aktuelle tjenesten. Næringsdrivende som inngår avtaler med forbrukere om salg av varer eller tjenester må innhente en klar og tydelig aksept fra forbrukeren. En avtale om kjøp av mobile innholdstjenester vil typisk være gjort ved at det blir sendt en bestilling fra din telefon, via SMS, til innholdsleverandøren.

Det som ofte kan skape uklarhet rundt spørsmålet om det er inngått en gyldig avtale om kjøp av innholdstjenester eller ikke, er at informasjonen om tilbudet viser seg å være mangelfull eller uklar i en del tilfeller.

Dersom innholdsleverandøren eller mobiloperatøren din ikke kan legge fram dokumentasjon på at bestilling har skjedd, kan du nekte å betale eller kreve tilbakebetaling på grunnlag av dette. Du bør da sende skriftlig beskjed, for eksempel via e-post, til mobilselskapet ditt og eventuelt også til innholdsleverandøren der du redegjør for hvorfor du nekter å betale eller krever tilbakebetaling. Det kan være en fordel å nevne at du har blitt oppfordret av Forbrukerombudet om å ta kontakt med innholdsleverandøren direkte. Send gjerne en kopi av korrespondansen til oss i Forbrukerombudet, slik at vi kan ta opp den generelle problemstillingen etter markedsføringsloven med det involverte selskapet.

Siden det er et barn som disponerer telefonen innholdstjenestene ble bestilt fra, anbefaler vi å understreke i klagen til innholdsleverandøren/mobiloperatøren at brukeren er *mindreårig* og ikke har fått tillatelse til å bestille slike tjenester. Det følger av vergemålsloven § 2, jf. § 33, at mindreårige ikke har adgang til å stifte gjeld, selv om forutsetningen er at gjelden skal dekkes av midler som den mindreårige har fått til rådighet av sine foresatte. Det er ikke rettslig avklart hvorvidt en slik abonnements-tjeneste er å forstå som en gjeldsstiftelse i lovens forstand, men vi i Forbrukerombudet mener det er gode grunner til å hevde dette. Vi anbefaler deg derfor å hevde at avtalen om levering av mobile innholdstjenester er ugyldig og kreve å få pengene refundert. Hvis ikke du får medhold i dette har du anledning til å gå videre med saken i Brukerklagenemnda. Brukerklagenemnda har ikke fått en sak om dette spørsmålet til vurdering enda. Vi kan derfor ikke si hva utfallet av en slik sak vil bli.

Klagebehandling - Brukerklagenemnda

Både innholdsleverandørene og mobiloperatørene er pålagt å ha en tilfredsstillende ordning for behandling av klager på blant annet mobile innholdstjenester etter den nye ekomforskriften. Det er viktig å være klar over at mobiloperatørene har et ansvar for å behandle slike klager fra forbrukere. Det betyr for eksempel at dersom innholdsleverandøren ikke svarer på dine henvendelser eller behandler din klage, så har du krav på at mobiloperatøren din behandler klagen.

Dersom du ikke klarer å få løst tvisten gjennom en dialog med innholdsleverandøren eller mobiloperatøren din, anbefaler vi deg å klage mobiloperatøren inn for *Brukerklagenemnda for elektronisk kommunikasjon*. Kontaktinformasjon og mer opplysninger om Brukerklagenemnda finner du på: www.brukerklagenemnda.no.

De nye reglene i ekomforskriften, som trådte i kraft 1. juli 2008, kan du se mer om her: <http://www.lovdatabank.no/for/sf/sd/xd-20040216-0401.html#map006>