

Bransjenorm om markedsføring og standardvilkår for internettaksess til forbrukere

14. desember 2009

1. Innledning

Bransjenormen er utviklet av Forbrukerombudet i samarbeid med sentrale tilbydere i bransjen, representert ved Telenor, Tele2, Altibox (tidl. Lyse), Get, Canal Digital og Nextgentel. I tillegg til disse tilbyderne har Forbrukerombudet vært i dialog med Energi Norge (tidl. EBL) og IKT-Norge.

Bransjenormen gjelder for tilbydere som leverer internettaksess som hovedytelse til forbrukere. Prinsippene i bransjenormen gjelder uavhengig av hvilken teknologi som blir brukt for å levere internettaksessen, med mindre særegne forhold gjør seg gjeldende.

Forbrukerombudet tok initiativ til å komme til enighet med bransjerepresentantene om visse prinsipper som gjelder markedsføringen av og innholdet i standardvilkår for internettaksess for forbrukere, på bakgrunn av sine hjemler i markedsføringsloven. Etter § 6 kan Forbrukerombudet gripe inn mot urimelig handelspraksis. Dette omfatter blant annet bruk av uriktige opplysninger eller markedsføring som på annen måte er egnet til å villedde forbrukerne, jf. § 7, og markedsføring som utelater eller skjuler vesentlige opplysninger eller presenterer opplysningene på en uklar, tvetydig eller uhensiktsmessig måte, jf. § 8. Videre kan Forbrukerombudet gripe inn mot vilkår som er urimelige overfor forbrukerne dersom et forbud tilsies av allmenne hensyn, jf. § 22.

Bransjenormen gir uttrykk for hva Forbrukerombudet og bransjerepresentantene anser som "god skikk" ved markedsføringen av internettaksess overfor forbrukere, se punkt 3, 4 og 5, og for hva som er minimumskravene til rimelige vilkår i kontrakter om internettaksess for forbrukere, se punkt 6.

Prinsippene i bransjenormen anses som retningsgivende for hva som vil være i tråd med markedsføringsloven på dette området, og Forbrukerombudet vil legge dette til grunn i sitt tilsyn med tilbydere av internettaksess til forbrukere.

Bransjenormen er ikke en uttømmende regulering av kravene som gjelder markedsføring av og innholdet i avtalevilkår om internettaksess til forbrukere. Forhold som ikke er regulert i bransjenormen må vurderes konkret etter markedsføringsloven og alminnelige kjøpsrettslige og forbrukerkjøpsrettslige regler.

For kontrakter som forutsetter at det bygges ut ny infrastruktur for levering av internettaksess til forbrukere, gjelder enkelte særskilte regler om informasjon, leveringstid, rettigheter ved forsinkelse og avbrudd.¹ Omfattet av disse særskilte reglene er også kontrakter der tilbyderen på grunn av utbygging av infrastruktur har betydelige kostnader knyttet til det enkelte kontraktsforholdet, for eksempel i forbindelse med prosjektering, offentlig tillatelse, graving og lignende.

¹ Se punkt 5.4, 6.6 og 6.9.6.

Bransjerepresentantene Telenor, Tele2, Altibox (tidl. Lyse), Get, Canal Digital, Nextgentel og Eidsiva Bredbånd forplikter seg til å følge bransjenormen. I tillegg har Energi Norge har valgt å gi sin støtte til bransjenormen.

2. Formål

Formålet med bransjenormen er å sikre at opplysninger i markedsføringen og ved avtaleinngåelsen er klare og tydelige, slik at forbrukeren kan gjøre et informert valg av tilbyder og produkt.

Ved å stille minimumskrav til vilkårene i kontrakter om internettaksess, ønsker man å sikre at vilkårene ikke er urimelige, og at hensynet til balanse mellom partenes rettigheter og plikter og hensynet til klarhet i kontraktsforhold, blir ivaretatt. Dette vil bidra til forutberegnlighet for forbrukerne, som lettere vil kunne orientere seg i markedet, og for tilbyderne, som vil kunne unngå misfornøyde forbrukere og konkurrere på mest mulig like vilkår.

3. Markedsføring av internettaksess

3.1 Tilbyderens opplysningsplikt ved generell markedsføring

Ved generell² markedsføring vil det være tilstrekkelig å vise til utfyllende informasjon om tjenesten i andre medier, for eksempel på tilbyderens nettsider. Forutsetningen er imidlertid at markedsføringen ikke fremstår som villedende eller utilstrekkelig veiledende.

3.2 Tilbyderens opplysningsplikt ved konkret markedsføring

3.2.1 Generelt

Det stilles strengere krav til hvilke opplysninger tilbyderen må gi i markedsføringen jo mer konkret³ markedsføringen er.

Fokus på enkelte sider ved tjenesten eller tilbudet, vil raskt kunne utløse en plikt til å opplyse om det *vesentlige innholdet* i tilbudet på en klar og tydelig måte, herunder vilkår og begrensninger. For eksempel må bindingstidens lengde fremgå av markedsføringen dersom et tilbud er betinget av bindingstid. Videre vil konkrete opplysninger om ett eller flere priselement utløse en plikt til å opplyse om fullstendige priser, bindingstid og andre vesentlige vilkår, se punkt 3.2.2.

Informasjon om det vesentlige innholdet i tilbudet må fremkomme med lik eller tilnærmet lik oppmerksomhetsverdi som de sider ved tjenesten eller tilbudet som trekkes frem.

3.2.2 Spesielt om prisopplysninger i markedsføringen

3.2.2.1 Fullstendige prisopplysninger

² Med generell markedsføring menes generell merkevarebygging eller markedsføring av produktgrupper i sin helhet, uten at det fokuseres på enkelte tjenester, tilbud, egenskaper eller kvaliteter.

³ Med konkret markedsføring menes markedsføring der det fokuseres på en tjeneste eller et tilbud, eller enkelte sider eller egenskaper ved tjenesten eller tilbudet. For eksempel et abonnement, en pris eller hastighet.

Opplysninger om pris skal være fullstendige.⁴ Annonseres det med priser, må det gis tydelige opplysninger om alle vesentlige faste⁵ og variable⁶ priser, prisvilkår og kostnader forbundet med tjenesten. Dersom disse varierer må det benyttes en fra-til angivelse av prisintervallet.

For tilbud som forutsetter bindingstid, skal det gis tydelig opplysning om minste *totalpris*⁷ forbrukeren må betale på bakgrunn av det markedsførte tilbudet. Totalprisen skal oppgis med lik eller tilnærmet lik oppmerksomhetsverdi som andre priselementer som er trukket frem i markedsføringen.

3.2.2.2 Bruk av påstander som ”spar”, ”gratis” og lignende

Påstander som ”spar kr” og lignende må ikke benyttes i markedsføringen, med mindre man på markedsføringstidspunktet kan dokumentere at den påståtte besparelsen er reell.⁸ Det må samtidig fremgå hvilken pris det sammenlignes med.

”Gratis” og lignende uttrykk må ikke benyttes i markedsføringen dersom gratisytelsen er betinget av kjøp av andre varer eller tjenester for å oppnå ytelsen.⁹

3.2.2.3 Gjør det selv-pakker og lignende

Dersom en pris forutsetter at forbrukeren selv må installere produktet, vil det kunne være utilstrekkelig veiledende å ikke nevne dette som en begrensning i det markedsførte tilbudet.

3.2.3 Spesielt om sammenlignende reklame

Med sammenlignende reklame menes enhver markedsføring som direkte eller indirekte viser til en konkurrent eller til varer og tjenester som tilbys av en konkurrent.

Sammenlignende reklame skal ikke være villedende, og må sammenligne varer og tjenester som dekker samme behov eller er beregnet for samme formål. Sammenligningen skal på en objektiv måte sammenligne en eller flere egenskaper ved disse varene eller tjenestene som er konkrete, relevante, dokumenterbare og representative, herunder prisen.¹⁰

3.2.4 Spesielt om markedsføring av hastighet¹¹

Opplysninger om hastighet som er angitt i markedsføringen skal være informative og veiledende for forbrukeren.

⁴ Se Forbrukerombudets ”Veiledning om prismarkedsføring av ekom tjenester”, punkt 3,1. .

⁵ Eksempler på faste kostnader er etableringspris, månedsavgift, fakturagebyr og eventuelt minimumsforbruk.

⁶ Eksempler på variable kostnader er minuttpriser og priser for datatrafikk (dersom abonnementet ikke har fri bruk av slik trafikk).

⁷ Se punkt 3 i ”Veiledning om prismarkedsføring av ekom tjenester”.

⁸ Se retningslinjer om praksis ved prisopplysninger punkt. 3.11.

⁹ Se punkt 5 i ”Veiledning om prismarkedsføring av ekom tjenester ” Dette følger også av punkt 21 i den såkalte ”svartelista” i EU- og rådsdirektiv 2005/29EF.

¹⁰ Se punkt 4 i ”Veiledning om prismarkedsføring av ekom tjenester ”.

¹¹ Med begrepet hastighet menes i denne bransjenormen overføringskapasitet. Det presiseres at det er snakk om kapasitet som er tilgjengelig for kommunikasjon mot Internett.

Hastighet som er angitt i markedsføringen skal gjenspeile den representative nettohastigheten¹² forbrukeren reelt sett kan forvente å få i normal bruksperiode, fra kl 07.00 til kl 01.00.

Tilbyderen bør i tillegg informere om hvilke forhold som vil kunne påvirke hastigheten, herunder bruk av trådløst nettverk, virus eller andre forhold ved forbrukerens utstyr.

3.2.5 Spesielt om markedsføring av ADSL uten fasttelefoni

Ved bestilling av ADSL tilkommer som regel en avgift for linjeleie dersom man ikke samtidig har en avtale om fasttelefoni. Det skal i så fall gis opplysninger om denne avgiften med lik eller tilnærmet lik oppmerksomhetsverdi som andre priselementer som er trukket frem i markedsføringen.

4. Informasjon på tilbyderens internettside

Standardvilkårene for kontrakter om internettaksess skal være lett tilgjengelige for forbrukeren på tilbyderens internettside. Internettidsiden bør være oppbygd slik at forbrukere som navigerer på nettsiden lett kan finne lenker til standardvilkårene ”ett klikk” unna. Dette kan eksempelvis gjøres gjennom en informativ lenketekst som kalles ”vilkår” eller ”abonnementsbetingelser”.

Den til enhver tid gjeldende prisliste skal være tilsvarende lett tilgjengelig for forbrukeren på tilbyderens internettside.

Tilbyderen skal i tilknytning til markedsføring av ulike hastighetsklasser eller abonnement på internettsiden, gi informasjon om hvilke bruksområder de ulike hastighetsklassene typisk er beregnet for og hvilket utstyr som normalt kreves hos forbrukeren for å kunne gjøre seg nytte av den markedsførte hastigheten. Tilbyderen skal i tillegg opplyse om hvilke faktorer som kan redusere hastigheten til forbrukeren. Informasjonen skal være egnet til å veilede forbrukeren med hensyn til valg av produkt.

Tilbyderen skal opplyse klart og tydelig om netto opp- og nedlastningshastighet på sine internettsider. Det skal opplyses om begge hastighetsselementer med lik eller tilnærmet lik oppmerksomhetsverdi.

Dersom tjenesten ikke kan tilbys i bestemte deler av landet eller nærmere avgrensede områder, må det tas forbehold om dette på internettsidene til tilbyderens ved markedsføring som også er rettet mot disse områdene.

Dersom forbrukeren kan utføre en automatisk sjekk av eventuelle geografiske begrensninger for levering på tilbyderens internettside, må denne sjekken være nøyaktig. Er den ikke det, må det opplyses tydelig om at sjekken har begrenset nøyaktighet. Tilbyderen skal ikke gi inntrykk av at det er mulig å levere internettaksess til forbrukeren dersom dette ikke er sikkert.

¹² Med nettohastighet menes den tekniske hastigheten linjen er satt til (bruttohastighet) fratrukket det som går vekk til administrasjonstrafikk, pakkeap og ”begrensninger” i utstyret m.m. Ved angivelse av nettohastighet kan tilbyder ikke ta høyde for eventuelle begrensninger på forbrukerens side av grensesnittet, f. eks. forbrukerens eget utstyr.

5. Opplysninger i tilknytning til avtaleinngåelsen

5.1 Generelt om tilbyderens opplysningsplikt¹³

Før forbrukeren foretar den endelige bestillingen av internettaksess, skal vedkommende på en klar og forståelig måte få opplysninger om alle *vesentlige avtalevilkår* og de *totale kostnadene* han eller hun skal betale. Det ligger i dette at forbrukeren skal få tydelige opplysninger om blant annet gebyrer, faste og variable priser, leveringstid og leveringsmåte, eventuell bindingstid, om forbrukeren har angrerett eller ikke, tilbyderens kontaktinformasjon og tjenestens viktigste egenskaper.

Forbrukeren skal få tydelige opplysninger ved avtaleinngåelsen om hvilke netto opp- og nedlastningshastigheter han eller hun vil få. Forbruker skal også få opplysninger ved avtaleinngåelsen om hvilke faktorer som kan påvirke hastigheten.

Krever tilbyderen at installasjonen må skje ved hjelp av montør, må det opplyses tydelig om dette før endelig bestilling blir foretatt.

Tilbyderen skal gjennom sine bestillingsrutiner sørge for at forbrukeren, i tillegg til disse konkrete opplysningene, kan gjøre seg kjent med standardvilkårene som gjelder i avtaleforholdet før den endelige bestillingen foretas av han eller henne.

5.2 Angrerett

Har forbrukeren angrerett, skal vedkommende få et skriftlig angrerettsskjema som inneholder vilkårene, framgangsmåten og virkningene av å benytte angreretten.¹⁴

5.3 Leveringstid

Forbrukeren skal ved bestilling få oppgitt hvilket tidspunkt, helst *hvilken uke*, han eller hun forventes å få levert internettaksessen. Ved utbygging av ny infrastruktur for levering av internettaksess gjelder egne regler om leveringstid, se punkt 5.4.2.5.

Forbrukeren skal innen rimelig tid før levering få beskjed om *hvilken dag* levering vil skje, og *når på dagen* levering vil skje. Dette tidspunktet skal oppgis mer spesifikt enn en hel arbeidsdag og kan for eksempel oppgis til å være mellom kl 08.00 og 12.00.

Dersom tilbyderen ikke kan levere tjenesten innen det oppgitte tidspunktet, skal forbrukeren så snart som mulig få beskjed om dette. Tilbyderen skal innen rimelig tid opplyse forbrukeren om et nytt tidspunkt for levering.¹⁵

¹³ Se angrerettsloven § 7

¹⁴ Se angrerettsloven § 9. Internettaksess er en tjeneste og angrerettsskjema B skal brukes, se: <http://www.regjeringen.no/nb/dep/bld/dok/andre/Skjema-2/Blanketter-om-angrerett.html?id=437425>

¹⁵ Blir ikke varen levert innen det oppgitte tidspunktet, gjelder reglene om forsinkelse i punkt 6.9.2.

5.4 Tilleggskrav ved kontrakter om utbygging av ny infrastruktur

5.4.1 Informasjon

5.4.1.1 Informasjon før avtaleinngåelsen

Tilbyderen må opplyse om eventuelle forbehold for at prosjektet blir satt i gang før avtaleinngåelsen.

Ved oppsøkende virksomhet, herunder dørsalg eller annet salg utenfor fast utsalgssted, skal tilbyderen ikke utøve utilbørlig press for å påvirke forbrukeren til å inngå avtale om kjøp av sin tjeneste. Tilbyderen kan for eksempel ikke fremstille sin tjeneste som det eneste alternativet dersom dette ikke er tilfelle.

Tilbyderen skal sørge for at det kommer klart frem for forbrukeren på hvilket tidspunkt bindende avtale om levering av internettaksess blir inngått. Dette kan eksempelvis gjøres ved at dokumentet kalles kontrakt.

Omfatter tilbudet levering av flere tjenester enn internettaksess, må dette fremgå klart og tydelig i informasjonen forbrukeren får i forbindelse med avtaleinngåelsen. Det skal i så fall også gis god og utfyllende prisinformasjon om hele tilbudet, samt en totalpris som viser hva hele tilbudet koster i løpet av avtaleperioden.

5.4.1.2 Informasjon etter at avtale er inngått

Tilbyderen skal ha rutiner for å gi forbrukeren god informasjon om fremdriften i prosjektet..

Tilbyderen skal gi forbrukeren en skriftlig fremdriftsplan der det opplyses om frister knyttet til de ulike trinnene i prosjektet. Tilbyderen skal også gi forbrukeren informasjon om hvilke rettigheter forbrukeren har når det gjelder å komme seg ut av avtalen på de ulike trinnene i prosjektet. Denne informasjonen skal gis forbrukeren både forut for avtaleinngåelsen og underveis i prosessen, i tillegg til reguleringen i kontrakten.

5.4.2 Levering

5.4.2.1 Avtalt leveringsfrist

Tilbyderen skal levere internettaksess til forbrukeren snarest mulig etter avtaleinngåelsen. Det skal fastsettes en leveringsfrist i kontrakten. Leveringsfristen kan ikke være lenger enn 9 måneder etter avtaleinngåelsen.

5.4.2.2 Tilleggsfrist på grunn av forhold utenfor kontroll

Tilbyderen kan kreve forlengelse av den avtalte leveringsfristen i punkt 5.4.2.1 dersom manglende eller forsinket levering skyldes hindring utenfor tilbyderens kontroll, som tilbyderen ikke med rimelighet kunne ventes å ha tatt i betraktning på avtaletiden eller å unngå eller overvinne følgene av.

Fristforlengelsen skal svare til den forsinkelsen omstendighetene har medført. Tilbyderen må gi forbrukeren melding uten ugrunnet opphold etter at tilbyderen ble oppmerksom på disse omstendighetene.

5.4.2.3 Forbehold om antall husstander

Tilbyderen kan ta forbehold om at et tilstrekkelig antall husstander må inngå avtale om levering av internettaksess i området før endelig beslutning om utbygging blir tatt. Dette forbeholdet må fremkomme på en klar og tydelig måte for forbrukeren, både i kontrakten og i markedsføringen av tilbudet.

5.4.2.4 Bekreftelse på utbygging

Tilbyderen skal snarest mulig, og senest innen 3 måneder etter avtaleinngåelsen, gi forbrukeren skriftlig og endelig tilbakemelding på om det vil bli bygd ut infrastruktur for levering av internettaksess til vedkommendes adresse eller ikke. Er det ikke gitt en slik tilbakemelding innen 3 måneder, kan forbrukeren kostnadsfritt gå fra avtalen med tilbyderen.

5.4.2.5 Leveringstidspunkt

Tilbyderen skal snarest mulig, og senest innen 3 måneder etter avtaleinngåelsen, gi forbrukeren en skriftlig fremdriftsplan der det angis estimerte tidspunkter for relevante aktiviteter i prosessen, herunder start på utbyggingsarbeidet og leveringstidspunkt.

Tilbyderen skal dessuten snarest mulig, og senest 1 måned før levering, gi forbrukeren skriftlig tilbakemelding om hvilken uke vedkommende vil få levert internettaksess.

6. Vilkår i standardkontrakter om internettaksess

6.1 Innledning

Minimumskravene som stilles i punktene 6.2 til 6.11 er vesentlig informasjon for forbrukeren som må komme til uttrykk i kontrakten på en klar og tydelig måte.

6.2 Angrerett

Et tilfredsstillende vilkår om forbrukerens eventuelle angrerett vil være:

”Dersom avtale om levering av internettaksess inngås ved fjernsalg eller salg utenfor fast utsalgssted gjelder de generelle bestemmelser i lov om angrerett av 21. desember 2000 nr 105, samt reglene om angrerett ved kjøp av tjenester i kapittel 5 i samme lov. Mer informasjon om angreretten finner du på <http://> (link til tilbyderens internettside)”

Mer utførlig informasjon om angreretten bør gis på tilbyderens internettside.

6.3 Kontraktens varighet

6.3.1 Generelt

Kontrakten skal gi forbrukeren klare og tydelige opplysninger om avtalens varighet og eventuelle vilkår om bindingstid.

6.3.2 Hovedregel: Et oppsigelig avtaleforhold

Kontrakter om levering av internettaksess skal i utgangspunktet være oppsigelige. I visse tilfeller aksepteres det bruk av bindingstid, se punkt 6.3.3.

6.3.3 Kontrakt med vilkår om bindingstid

6.3.3.1 Vilkår for bruk av bindingstid

Blir forbrukeren gitt en fordel ved avtaleinngåelsen som kompenserer for den ulempen bindingstiden representerer for han eller henne, kan tilbyderen kreve at forbrukeren binder seg til en bestemt tidsperiode. Det foreligger en fordel dersom tilbyderen subsidierer¹⁶ forbrukeren ved avtaleinngåelsen, og subsidieringen utgjør en ikke ubetydelig investering i avtalen.

Lavere månedspriser eller fratrekk på faktura gir ikke i seg selv tilbyderen rett til å ha bindingstid som et vilkår i kontrakten. Det samme gjelder "fordeler" som i realiteten kun forandrer prisstrukturen.

6.3.3.2 Starttidspunkt

Eventuell bindingstid starter å løpe ved levering av tjenesten, men senest 30 dager etter avtaleinngåelsen.¹⁷ Bindingstiden starter likevel å løpe ved levering dersom forbrukeren har bedt om at levering skal finne sted på et senere tidspunkt.

I kontrakter som forutsetter utbygging av ny infrastruktur starter bindingstiden å løpe ved levering av tjenesten, men senest 9 måneder etter avtaleinngåelsen. Skyldes manglende levering innen 9 måneder hindring utenfor tilbyderens kontroll som tilbyderen ikke med rimelighet kunne ventes å ha tatt i betraktning på avtaletiden eller å unngå eller overvinne følgene av, starter bindingstiden å løpe ved utgangen av fristforlengelsen tilbyderen på denne bakgrunn har krevd.

6.3.3.3 Bindingstidens lengde

Bindingstiden kan ikke være lenger enn 12 måneder i kontrakter om internettaksess med forbrukere.

Tilsvarende gjelder som hovedregel i kontrakter om internettaksess med sammenslutninger som ikke hovedsakelig handler som ledd i næringsvirksomhet og der avtalen skal tjene medlemmenes personlige formål.¹⁸ Det må vurderes konkret om det vil være et urimelig vilkår å ha lengre bindingstid i kontrakter med sammenslutninger. Sentralt i en slik vurdering

¹⁶ Med subsidiering menes forskuttering av utgifter som forbrukeren ellers ville hatt i forbindelse med etableringen av avtaleforholdet.

¹⁷ Tilbyderen skal opplyse om det konkrete starttidspunktet for bindingstiden på "mine sider" eller lignende, slik at forbrukeren kan finne denne informasjonen på en enkel måte.

¹⁸ Dette vil i praksis omfatte kontrakter mellom tilbyder og borettslag, sameier eller aksjeselskap om levering av internettaksess til medlemmene.

vil være hvilke *fordeler* som er gitt sammenslutningen, blant annet prisfordeler sammenlignet med markedspris, service, oppgradering eller andre ytelser. Videre vil *styrkeforholdet* mellom tilbyder og sammenslutning, herunder sammenslutningens størrelse, profesjonalitet og reelle forhandlingsposisjon, være sentrale moment i vurderingen. Hvilke *beslutningsprosedyrer* som er fulgt, herunder om kontrakten er inngått etter vedtak i generalforsamling, vil også være sentralt i en slik urimelighetsvurdering.

Etter utløpet av bindingstiden skal kontrakten gå over til å være en løpende oppsigelig avtale. Kontrakten skal ikke gå over til ny bindingstid ved utløpet av bindingstiden.

6.3.3.4 Avbrudd

Dersom forbruker ønsker å gå ut av en avtale innenfor bindingstiden og avbruddet påfører tilbyderen et økonomisk tap, kan tilbyderen belaste forbrukeren med et gebyr.

Avbruddsgebyret skal stå i samsvar med den subsidieringen forbrukeren er gitt i forbindelse med etableringen av avtaleforholdet, og det skal justeres ned suksessivt i løpet av bindingstiden. Som et minimum skal det skje en kvartalsvis og forholdsmessig reduksjon av størrelsen på gebyret.¹⁹

6.4 Gebyr

Gebyr tilbyderen krever fra forbrukere skal være rimelige og hjemlet i avtalen. I helhetsvurderingen av om et gebyr er rimelig skal det legges vekt på de reelle kostnadene tilbyderen har i forbindelse med håndteringen av det gebyret skal dekke.²⁰

6.5 Endringer i avtalen fra forbrukerens side

6.5.1 Flytting

Dersom forbrukeren ikke har bindingsavtale²¹ og tilbyderen kan levere internettaksess på den nye adressen, skal forbrukeren kunne få tilbud om levering på ny adresse på samme vilkår som nye kunder.

Dersom forbrukeren har bindingsavtale og tilbyderen kan levere internettaksess på den nye adressen, skal forbrukeren kunne få flyttet abonnementet til sin nye adresse uten at dette forlenger bindingstiden.²² Dersom tilbyderen tar gebyr for flytting av internettaksessen må dette skje i samsvar med punkt 6.4.

Tilbyderen skal gjennomføre flytting av internettaksessen innen rimelig tid etter at forbrukeren melder flytting til tilbyderen. Dersom tilbyderen ikke flytter internettaksessen innen rimelig tid og dette skyldes forhold på tilbyderens side, skal forbruker ikke faktureres

¹⁹ For eksempel: Dersom tilbyder har subsidiert forbrukeren med 1000 kr ved etableringen av internettaksess, kan gebyret maksimalt være 1000 kr ved avbrudd i løpet av de første tre månedene. Gebyret blir da 750 kr ved avbrudd de neste tre månedene, 500 kr for de tre månedene etter det, og 250 kr ved avbrudd i løpet av de siste tre månedene.

²⁰ Se også punkt 6.3.3.4 om avbruddsgebyr innenfor bindingstid og punkt 6.6 om avbestilling av utbyggingskontrakter.

²¹ Med bindingsavtale menes en avtale med vilkår om bindingstid for forbrukeren.

²² Tilbyder skal tilby forbruker abonnement på den nye adressen på samme vilkår som nye kunder i det aktuelle området, uten at dette forlenger forbrukerens bindingstid.

for månedsavgift i perioden. Ved flytting gjelder reglene for varsel om leveringstid i punkt 5.3.

6.5.2 Overføring av abonnement

Forbrukeren bør ha rett til å overføre abonnementet til en annen person i samme husstand i forbindelse med flytting på grunn av studier, arbeid eller lignende. Tilbyderen kan kun nekte slik overføring dersom det foreligger saklig grunn til det.

Dersom slik overføring skjer i en bindingsavtale, skal personen som overtar abonnementet tre inn i avtalen til den opprinnelige abonnenten.

6.6 Særlig om avbestilling av kontrakter om utbygging av ny infrastruktur før levering

Forbrukeren kan avbestille internettaksessen før tjenesten er levert.

Tilbyderen kan kreve vederlag for kostnader som tilbyderen har hatt i forbindelse med det konkrete avtaleforholdet frem til avbestilling skjer.

Kontrakten skal regulere en normaltaperserstatning (avbestillingsgebyr) for avbestilling i denne perioden. Avbestillingsgebyret skal settes til det normaltapet tilbyderen har hatt i forbindelse med det konkrete avtaleforholdet frem til avbestillingen skjer.

Avbestillingsgebyret skal være rimelig og kan ikke være satt så høyt at det tilsvarer kostnadene forbrukeren ville hatt ved å bli i kontraktsforholdet bindingstiden ut. Avbestillingsgebyret skal dessuten være justert etter når avbestillingen skjer og hvilke kostnader tilbyderen har hatt frem til avbestilling skjer.

6.7. Endringer i avtalen fra tilbyderens side

6.7.1 Endringer utenfor bindingsavtale

Utenfor bindingsavtale kan tilbyderen gjøre endringer i avtalen med forbrukeren, så lenge tilbyderen varsler forbrukeren om endringene i henhold til reglene i punkt 6.7.2.

6.7.2 Tilbyderens varsel

Tilbyderen skal varsle om endringer som må antas å ha en viss betydning for forbrukerne minst én måned før endringene iverksettes.²³ Hva som er en endring av en viss betydning for forbrukerne, må vurderes konkret i de enkelte tilfeller. Alle endringer som griper inn i forbrukernes rettigheter og plikter etter avtalen vil være av en viss betydning og må varsles forbrukerne. Prisøkninger vil som hovedregel være av en viss betydning for forbrukeren.

Dersom endringen kun er av redaksjonell betydning og endringen ikke skaper uklarhet i avtaleforholdet eller griper inn i rettigheter og plikter etter avtalen, kan varsling unnlates.

²³ Se ekomloven § 2-4 andre ledd, jf. ekomforskriften § 1-8 andre ledd.

Vesentlige endringer skal varsles direkte til forbrukeren. Alle prisøkninger må som hovedregel varsles direkte til forbrukerne.

Direkte varsling kan gjøres ved hjelp av e-post, merknad på faktura, SMS eller brev.

Varselet må som et minimum inneholde informasjon om hva endringen gjelder, når endringen trer i kraft, og hvilke rettigheter forbrukeren får som følge av endringen, herunder om vedkommende kan heve avtalen på grunn av endringen.

6.7.3 Forbrukers hevingsrett ved endringer

Ved endringer som må antas å ha en viss betydning og som er til ugunst for forbrukeren, har forbrukeren rett til å heve avtalen vederlagsfritt.²⁴ Forbrukeren skal gjøres oppmerksom på denne hevingsretten i varselet fra tilbyderer. Hevingsretten gjelder normalt fra det tidspunktet endringen trer i kraft.

Forbrukerens hevingsrett gjelder ikke dersom endringen er en følge av endringer i offentligrettslige regler, herunder økning i offentlige avgifter som merverdiavgift med videre.

6.7.4 Begrenset adgang til å gjøre endringer innenfor bindingsavtale

I avtale med bindingstid kan tilbyderer ikke gjøre ensidige endringer i avtalen til ugunst for forbrukeren, med mindre endringene er av uvesentlig betydning for forbrukeren eller endringen skyldes offentligrettslige reguleringer eller force majeure-tilfeller. Eksempler på endringer til ugunst for forbrukerne kan være prisøkninger, bortfall av tilleggstenester, innføring eller høyning av gebyrer med videre.

Dersom tilbyderer likevel gjør ensidige endringer til ugunst for forbrukeren som ikke er av uvesentlig betydning for forbrukerne eller skyldes offentligrettslige reguleringer eller force majeure-tilfeller, så må tilbyderer gi forbrukeren rett til å gjøre gjeldende misligholdsbeføyelser slik som å heve avtalen, se punkt 6.7.3, og kreve erstatning, se punkt 6.9.

6.8 Oppsigelse

6.8.1 Oppsigelsestid

Den gjensidige oppsigelsestiden skal ikke være lenger enn én måned etter utløpet av den måneden oppsigelsen er mottatt av tilbyderer.

Dersom forbrukeren sender melding om oppsigelse på en måte som er forsvarlig etter forholdene, kan forbrukeren gjøre gjeldende at meldingen er gitt i tide, selv om det oppstår forsinkelse eller feil under fremsendingen eller meldingen ikke når frem til tilbyderer.

Tilbyderer kan ikke belaste forbrukeren med oppsigelsesgebyr dersom vedkommende sier opp en avtale uten vilkår om bindingstid.

6.8.2 Formkrav ved oppsigelsen

²⁴ Se ekomloven § 2-4 andre ledd, jf. ekomforskriften § 1-8 andre ledd.

Tilbyderen kan kreve skriftlig oppsigelse av bevisshensyn. Tilbyderen bør likevel godta muntlig oppsigelse der bevisshensynet er ivaretatt. Ved muntlig oppsigelse skal tilbyderen sende ut bekreftelse på oppsigelse straks denne er mottatt, slik at det ikke oppstår tvil rundt oppsigelsen.²⁵

6.9 Forbrukerens rettigheter og plikter ved forsinket eller mangelfull levering fra tilbyderen

6.9.1 Generelt

Forbrukerens rettigheter ved mangelfull eller forsinket ytelse skal samsvare med alminnelige kjøpsrettslige og forbrukerkjøpsrettslige regler.²⁶ Kontrakten skal inneholde vilkår om når det foreligger forsinkelse, hva som utgjør mangel, samt hvilke misligholdsbeføyelser forbrukeren kan gjøre gjeldende dersom leveringen av internettaksess er forsinket eller mangelfull.

Det skal opplyses i kontrakten at tvister kan bringes inn for Brukerklagenemnda for elektronisk kommunikasjon.

6.9.2 Forsinket ytelse fra tilbyderen

Det foreligger forsinkelse dersom internettaksess ikke blir levert eller forbrukeren ikke får tilgang til Internett innen avtalt leveringstidspunkt, og dette ikke skyldes forbrukeren eller forhold på forbrukerens side.

Ved forsinkelse kan forbrukeren etter omstendighetene holde hele eller deler av kjøpesummen tilbake, kreve oppfyllelse, heve avtalen og/eller kreve erstatning. Forbrukerens rett til heving og erstatning er særskilt regulert i punkt 6.9.5, 6.9.6 og 6.9.7.

6.9.3 Mangelfull ytelse fra tilbyderen

Det foreligger en mangel dersom internettaksessen ikke er i samsvar med de krav til art, mengde, kvalitet og andre egenskaper som følger av avtalen, og dette ikke skyldes forbrukeren eller forhold på forbrukerens side.

Ved mangel kan forbrukeren etter omstendighetene holde hele eller deler av kjøpesummen tilbake, kreve retting, kreve prisavslag, heve avtalen og/eller kreve erstatning. Forbrukerens rett til heving og erstatning er særskilt regulert i punkt 6.9.5, 6.9.6 og 6.9.7.

Dersom hastigheten forbrukeren får levert avviker fra hastigheten som er angitt ved avtaleinngåelsen, kan forbrukeren gjøre gjeldende misligholdsbeføyelser overfor tilbyderen, med mindre avviket er uvesentlig. Når tilbyderen er kjent med eller burde være kjent med at de ikke kan levere den avtalte hastighet til forbrukeren, bør tilbyderen på eget initiativ fakturere forbrukeren for en lavere hastighetsklasse.

6.9.4 Reklamasjon

²⁵ Se god skikk-regler for kundeservice i tele-, bredbånd og kabel-TV-bransjen.

²⁶ Forsinkelse: se forbrukerkjøpsloven kap. 5 og kjøpsloven §§ 22 til 28. Mangel: se forbrukerkjøpsloven kap. 6 og kjøpsloven §§ 29 til 40

Foreligger det en mangel ved internettaksessen, må forbrukeren innen rimelig tid etter at han eller hun oppdaget eller burde ha oppdaget den, gi tilbyderen melding om at han eller hun vil påberope seg mangelen. Fristen for å reklamere kan aldri være kortere enn 1 måned.

Ved forsinkelse eller manglende levering må forbrukeren melde fra om dette til tilbyderen innen rimelig tid etter at leveringstiden er kommet og internettaksessen ikke er levert.

Dersom det viser seg at det foreligger slik mangel eller forsinkelse, skal tilbyderen refundere direkte og nødvendige merkostnader forbrukeren er påført ved å kontakte kundeservice. I slike tilfeller skal tilbyderen også refundere eventuelle nødvendige kostnader til porto og lignende som forbrukeren er påført ved retur av utstyr til tilbyderen.²⁷

6.9.5 Særlig om heving

Forbrukeren kan heve kontrakten når forsinkelsen eller mangelen medfører et vesentlig kontraktsbrudd.

6.9.6 Særlig om heving av kontrakt som forutsetter utbygging av ny infrastruktur

Forbrukeren kan heve kontrakten kostnadsfritt dersom tilbyderen ikke leverer internettaksess til forbrukeren innen 9 måneder etter avtaleinngåelsen, se punkt 5.4.2.1. Denne hevingsretten gjelder ikke dersom forsinkelsen skyldes forhold som nevnt i punkt 5.4.2.2.

6.9.7 Særlig om erstatning

6.9.7.1 Tilbyderens erstatningsansvar

Tilbyderen har kontrollansvar ved forsinket eller mangelfull levering. Dette innebærer at forbrukeren kan kreve erstatning for det tap han eller hun lider som følge av forsinkelse eller mangel fra tilbyderens side, med mindre selgeren godtgjør at forsinkelsen eller mangelen skyldes hindring utenfor hans kontroll som han ikke med rimelighet kunne ventes å ha tatt i betraktning på avtaletiden eller unngå eller overvinne følgene av.

6.9.7.2 Erstatningens størrelse

Forbrukeren kan kreve erstatning for det tap han eller hun lider som følge av forsinkelse eller mangelfull levering fra tilbyderens side. Dette gjelder likevel bare tap som tilbyderen kunne ha forutsett som en mulig følge av forsinkelsen eller den mangelfulle leveringen.

Dersom tilbyderen fraskriver seg ansvaret for indirekte tap, må det være klart og tydelig presisert i vilkårene hva som utgjør et indirekte tap.²⁸

6.9.7.3 Grenser for ansvarsfraskrivelser

Forsettlig eller grovt uaktsomt: Tilbyderen kan ikke begrense sitt erstatningsansvar for forsinkelse eller mangelfull levering som skyldes forsettlig eller grovt uaktsom handling eller unnlattelse fra tilbyderen eller fra dennes kontraktsmedhjelpere.

²⁷ Se forbrukerkjøpsloven § 30 (1) som viderefører prinsippet i kjøpsloven §§ 34 (1) og 36 (1).

²⁸ Se kjøpsloven § 67 andre ledd. Se også Markedsrådets sak nr. 10 fra 1998.

Kvalitet: Tilbyderen kan ikke generelt fraskrive seg ansvar for forhold som ligger innenfor tilbyderens kontroll.

Tilbyderen kan ikke fraskrive seg ansvar for avvik mellom den hastigheten som ble avtalt ved avtaleinngåelsen og den hastigheten forbrukeren får, med mindre fraskrivelsen gjelder uvesentlige avvik.

Størrelse: Dersom tilbyderen begrenser sitt ansvar til et visst beløp, så skal denne begrensningen ikke begrense forbrukerens rett til erstatning for sine tap i urimelig grad.

Dersom tilbyderen begrenser sitt ansvar til et visst beløp, må en tilsvarende begrensning gjelde for forbrukerens eventuelle erstatningsansvar overfor tilbyderen. Forbrukeren kan ikke under noen omstendighet stilles erstatningsansvarlig for et høyere beløp enn tilbyderen.

6.10 Tilbyderens rettigheter og plikter ved mislighold fra forbrukeren

6.10.1 Generelt

Tilbyderens rettigheter og plikter ved manglende oppfylling av plikter etter avtalen fra forbrukerens side, skal samsvare med alminnelige kjøpsrettslige og forbrukerkjøpsrettslige regler, og andre lovfestede rettigheter og plikter.²⁹

Kontrakten skal i rimelig grad opplyse forbrukeren om tilbyderens rettigheter ved manglende betaling eller ved manglende oppfyllelse av øvrige plikter etter avtalen. Kontrakten må som et minimum inneholde vilkårene for at tilbyderen kan stenge internettaksessen og/eller heve avtalen med forbrukeren.

6.10.2 Særlig om stengning av internettaksessen

6.10.2.1 Generelt om stengning

Det skal gis klar informasjon i kontrakten om hvilke forhold på forbrukerens side som kan føre til stengning og vilkårene for dette. Stengning er en inngripende sanksjon som må benyttes med forsiktighet.

Tilbyderen skal varsle³⁰ forbrukeren om at internettaksessen vil bli stengt innen rimelig tid før stengning iverksettes, med mindre forhold som nevnt i punkt 6.10.2.3 gjør seg gjeldende.

I varselet bør det informeres om hvorfor internettaksessen vil bli stengt, og om at forbrukeren har en mulighet til å rette opp i forholdet eller til å komme med innsigelser. I varselet bør det også informeres om hvilke rettigheter og plikter stengning vil medføre for forbrukeren, for eksempel om faste avgifter fortsetter å påløpe og om tilbyderen vil kreve gebyr for å åpne internettaksessen igjen.

Ved stengning av internettaksessen på grunn av kontraktsbrudd fra forbrukeren, har forbrukeren rett til å få gjenåpnet abonnementet når kontraktsbruddet opphører, med mindre kontraktsbruddet gir tilbyderen hevingsrett etter punkt 6.10.3.

²⁹ Se forbrukerkjøpsloven kap. 9 og kjøpsloven kap. 7. Se også ekomloven kap. 2 og ekomforskriften.

³⁰ Se ekomloven § 2-4 andre ledd. Stengning på grunn av forbrukerens forhold gir ikke forbrukeren hevingsrett etter ekomloven § 2-4 annet ledd. For inkasso gjelder reglene i inkassoloven kap. 4.

6.10.2.2 Særlig om stengning ved betalingsmislighold

Stengning kan ikke iverksettes dersom forbrukeren har gjort gjeldende innsigelser mot kravet som kan gi forbrukeren rett til å holde tilbake sin egen ytelse.³¹ Dersom innsigelsene er åpenbart grunnløse, kan internettaksessen likevel stenges.

6.10.2.3 Særlig om stengning av andre grunner enn betalingsmislighold

Unntaksvis kan det av sikkerhetsmessige grunner, eksempelvis fordi det skjer omfattende distribusjon av spam, virus, malware eller lignende fra forbrukerens utstyr, være nødvendig å stenge internettaksessen i løpet av kort tid. Forbrukeren skal i utgangspunktet gis en frist til å rette opp i forholdet eller til å komme med innsigelser før stengning iverksettes også ved slike former for mislighold. Dersom det ikke lar seg gjøre å varsle forbrukeren på en hensiktsmessig måte, per telefon eller lignende, kan tilbyderen likevel iverksette stengning uten at kravene i punkt 6.10.2.1 er fulgt. Forbrukeren skal i slike tilfeller varsles om stengningen så snart som mulig etter at den er gjennomført.

6.10.2.4 Urettmessig stengning

Med urettmessig stengning menes stengning som det ikke er grunnlag for etter avtalen. Dette kan for eksempel være stengning der forbruker har begrunnede innsigelser mot kravet, der det ikke foreligger kontraktsbrudd fra forbrukeren eller der forbrukeren ikke er varslet på tilstrekkelig måte.

Ved urettmessig stengning kan tilbyderen ikke kreve å få dekket kostnader i forbindelse med stengning og gjenåpning. Forbrukeren kan i slike tilfeller gjøre gjeldende vanlige misligholdsbeføyelser etter punkt 6.9, for eksempel prisavslag, for den perioden tilgangen har vært stengt.

6.10.2.5 Særlig om stengning av flere tjenester

Leverer tilbyderen flere elektroniske kommunikasjonstjenester til forbrukeren, og har forbrukeren kun misligholdt én eller enkelte av tjenestene, skal det ikke foretas felles stengning av alle tjenestene.

Dersom forbrukeren har felles faktura for tjenestene og denne blir misligholdt, kan tilbyderen likevel stenge alle tjenestene, med mindre forbrukeren gjør tilbyderen oppmerksom på at misligholdet knytter seg til en bestemt tjeneste. Tilbyderen skal i slike tilfeller på en klar og tydelig måte opplyse i varselet om at alle tjenester vil bli stengt med mindre forbrukeren gjør tilbyderen oppmerksom på hva misligholdet knytter seg til.

Dersom det ikke er teknisk mulig å stenge tilgangen til den misligholdte tjenesten uten å stenge også andre tjenester, kan tilbyderen likevel stenge flere tjenester på grunn av forbrukerens mislighold. Tilbyderen må i slike tilfeller opplyse klart og tydelig i varselet om hvilke tjenester som vil kunne bli stengt ved mislighold.

6.10.3 Særlig om heving av avtalen

³¹ Se inkassoloven § 10 første ledd

Tilbyderen kan heve kontrakten om internettaksess på grunn av forsinket betaling eller annet kontraktsbrudd fra forbrukerens side dersom forbrukerens kontraktsbrudd er vesentlig. Alminnelig betalingsmislighold er ikke tilstrekkelig til å gi tilbyderen en hevingsrett.

6.11 Personopplysninger

Kontrakten skal inneholde et vilkår som gir informasjon om tilbyderens innhenting og bruk av personopplysninger. Denne informasjonen skal være i samsvar med reglene i personopplysningsloven.³²

Vil tilbyderen benytte forbrukerens personopplysninger til å sende forbrukeren reklame eller informasjon ut over det som er nødvendig for å få gjennomført avtalen, må tilbyderen innhente forbrukerens samtykke til dette eller det må foreligge et eksisterende kundeforhold som oppfyller kravene etter markedsføringslovens regler.³³

³² Se lov om behandling av personopplysninger. Se også Datatilsynet og Forbrukerombudets veiledning om innhenting og bruk av forbrukeres personopplysninger på internett.

³³ Se markedsføringsloven § 15 og Forbrukerombudets ”Veiledning for markedsføring via epost, SMS og lignende” om kravene som stilles til et eksisterende kundeforhold.