

IT-Branchen



**TELE
INDUSTRIEN**

teleselskabernes
branchesamarbejde

Justitsministeriet, Civilafdelingen

Slotsholmsgade 10

1216 København K

Sendt pr. e-mail til formueretskontoret@jm.dk og hll@jm.dk

20.08.2013

Høring over betænkning om gennemførelse af direktivet om forbrugerrettigheder

Med henvisning til Justitsministeriets brev den 28. juni 2013 om betænkning om gennemførelse af direktivet om forbrugerrettigheder, herunder lovudkast til ny lov om forbrugeraftaler, vender Teleindustrien og IT-Branchen (herefter Telebranchen) hermed tilbage.

Som aftalt telefonisk med Justitsministeriet den 13. august, er fristen for bemærkninger til betænkningen forlænget til 20. august 2013.

Telebranchen har følgende bemærkninger til udkastet til ny forbrugeraftalelov:

A. Fjernsalg af løbende abonnementsaftaler om teletjenester

Teleindustrien og IT-Branchen er brancheforeninger for danske udbydere af teletjenester, som udbyder abonnementsaftaler om bl.a. mobiltelefoni og bredbånd. Næsten alle udbydere tilbyder, at kunderne kan bestille sådanne abonnementsaftaler via fjernsalg (web-bestilling eller telefonisk bestilling).

Telebranchen har gennemgået udkastet til ny forbrugeraftalelov med sigte på reglernes betydning for fjernsalg af løbende abonnementsaftaler om teletjenester. Det er Telebranchens opfattelse, at en række af reglerne i lovudkastet er formuleret primært med sigte på fjernsalg af varer og enkeltstående tjenesteydelser, og at

reglerne derfor kan skabe forvirring om krav og retsstilling for så vidt angår fjernsalg af løbende abonnementsaftaler.

Telebranchen har følgende bemærkninger til udkastet til ny forbrugeraftalelov i relation til reglernes anvendelse på fjernsalg af løbende abonnementsaftaler om teletjenester:

Ad § 8, stk. 1, nr. 8 – forudgående oplysning om leveringstidspunkt

Bestemmelsen foreskriver, at udbyderen skal give forudgående oplysning om leveringstidspunktet.

Ved levering af abonnementsaftaler om faste forbindelser er det ikke muligt, at oplyse om den præcise leveringsdato i bestillingsflowet (forudgående oplysning). Leveringsdatoen oplyses først i ordrebekræftelsen fra teleudbyderen (efterfølgende oplysning). Dette skyldes, at en ordre om levering af en fast forbindelse skal visiteres, og særligt i de situationer, hvor leveringen kræver anlæg af infrastruktur, er det nødvendigt at gennemføre et planlægningsarbejde, herunder ved inddragelse af underleverandører, inden leveringsdatoen kan fastlægges.

Teleudbydere har derimod mulighed for at oplyse kunden om udbyderens generelle leveringstider (tidsintervaller indenfor hvilke levering normalt kan ske), jf. kravene herom i bilag 1, nr. 2 i bekendtgørelse nr. 715 af 23. juni 2011 om udbud af elektroniske kommunikationsnet og -tjenester.

Telebranchen anmoder på den baggrund om, at det angives i bemærkningerne til lovforslaget, at kravet om forudgående oplysning om leveringstidspunktet kan opfyldes ved at den erhvervsdrivende oplyser kunden om den erhvervsdrivendes generelle leveringstider.

Ad § 8, stk. 1, nr. 9 og § 11, stk. 2 – forudgående oplysning om formular

Bestemmelserne foreskriver som noget nyt, at udbyderen skal give forudgående oplysning om den standardfortrydelsesformular, der er angivet i bilag 1C til loven. Standardfortrydelsesformularen skal gives som en forudgående oplysning, herunder også i den situation, som er nævnt i § 11, stk. 2 (minimumskrav til forudgående oplysninger ved anvendelse af en fjernkommunikationsteknik, som kun giver begrænset plads eller begrænset tid).

Telebranchen er opmærksom på, at bestemmelsen implementerer tilsvarende regel i direktivets artikel 6, litra h og direktivets bilag I(B). Det fremgår af præamblen pkt. 44, at standardfortrydelsesformularens primære formål er, at skabe forenkling til gavn for de erhvervsdrivende.

Standardfortrydelsesformularen i bilag 1C har følgende ordlyd:

Bilag 1 C Standardfortrydelsesformular

(denne formular udfyldes og returneres kun, hvis fortrydelsesretten gøres gældende)

- Til [her indsættes den erhvervsdrivendes navn, fysiske adresse og i givet fald faxnummer og e-mail-adresse af den erhvervsdrivende selv]:

- Jeg/vi () meddeler herved, at jeg/vi (*) ønsker at gøre fortrydelsesretten gældende i forbindelse med min/vores (*) købsaftale om følgende varer (*)/levering af følgende tjenesteydelser (*)*

- Bestilt den ()/modtaget den (*)*

- Forbrugerens navn (Forbrugernes navne)

- Forbrugerens adresse (Forbrugernes adresse)

- Forbrugerens underskrift (Forbrugernes underskrifter) (kun hvis formularens indhold meddeles på papir)

- Dato

() Det ikke relevante udstreges*

Telebranchen finder det mærkværdigt og formålsløst, at der stilles krav om forudgående oplysning om standardfortrydelsesformularen. I telebranchen benyttes typisk følgende to former for fjernsalg i forbindelse en kundes bestilling af abonnementsaftaler om teletjenester: (1) bestilling via web og (2) telefonisk bestilling via kundens opkald til kundeservice. I ingen af disse bestillingssituationer vil det være logisk at præsentere kunden for standardfortrydelsesformularen forud for bestillingen, og ved (2) telefonisk bestilling via kundens opkald til kundeservice vil det være direkte umuligt at give kunden forudgående oplysning om standardfortrydelsesformularen. Formularen er efter Telebranchens opfattelse alene relevant i forbindelse med de efterfølgende oplysninger, som den erhvervsdrivende er forpligtet til at give kunden på et varigt medium i henhold til lovudkastets § 13, stk. 2.

Telebranchen anmoder Justitsministeriet om at overveje muligheden for at lade standardformularen udgå af listen over krav til oplysninger, som skal gives forud for bestillingen (forudgående oplysninger).

Telebranchen foreslår, at problemstillingen eventuelt løses ved, at det præciseres i bemærkningerne til lovforslagets § 11, stk. 2, at hvis bestillingsdialogen med kunden sker telefonisk, kan forudgående oplysning om formularen nævnt i 8, stk. 1, nr. 9, sidste del, jf. bilag 1C, ske via henvisning til en hjemmeside, hvor kunden kan læse mere om fortrydelsesretten og finde formularen.

Ad § 8, stk. 1, nr. 9 og § 13, stk. 2 og § 19 – efterfølgende oplysning om formular

Det følger af lovudkastets § 13, stk. 2, at den erhvervsdrivende skal give kunden efterfølgende oplysning på et varigt medium om bl.a. fortrydelsesretten og herunder om standardfortrydelsesformularen i bilag 1C, jf. § 8, stk. 1, nr. 9. Endvidere følger det af lovudkastets § 19, stk. 2, nr. 1 og stk. 3, at fortrydelsesretten på 14 dage løber fra aftaleindgåelsen, dog først fra den dag, hvor kunden har modtaget oplysning på et varigt medium om fortrydelsesretten og herunder om standardfortrydelsesformularen, jf. § 8, stk. 1, nr. 9.

Telebranchen finder, at standardfortrydelsesformularen i bilag 1C efter sin ordlyd er uegnet til kommunikation med forbrugere og i værste fald vil skabe forvirring om kundens ret til at fortryde abonnementsaftaler om teletjenester. Telebranchen ønsker at skabe gennemsigtighed og nemme løsninger for kunderne, herunder smidige løsninger til brug for kundernes udøvelse af fortrydelsesret, og det er p.t. sædvanligt i telebranchen at kunderne blot ringer til teleudbyderen for at udøve fortrydelsesretten.

Telebranchen er fuldt ud opmærksom på og enig i, at kunderne skal modtage oplysning om fortrydelsesretten på et varigt medium, og herunder skal modtage oplysning om, hvordan fortrydelsesretten udøves.

Telebranchen finder imidlertid, at standardfortrydelsesformularen, hverken er egnet til oplysning af kunden eller til udøvelse af fortrydelsesretten: Dels er ordvalget i standardfortrydelsesformularen tungt og generelt og omfatter både varer og tjenesteydelser. Dels vil de færreste kunder ønske at benytte og tilbagesende en skriftlig formular til den erhvervsdrivende, hvis kunden oprindeligt har ønsket at kommunikere via fjernkommunikation (elektronisk eller telefonisk). Fremsendelse af standardfortrydelsesformularen til kunderne i sin fulde ordlyd på et varigt medium vil efter Telebranchens opfattelse være til gene og forvirring for kunderne.

Telebranchen ønsker mulighed for at målrette indholdet af kommunikation til kunden, så der kun indgår relevante oplysninger.

Det er Telebranchens opfattelse, at ordlyden af direktivets artikel 8, stk. 7, litra a om kravene til efterfølgende oplysninger på varigt medium sammenholdt med beskrivelsen af formålet med standardfortrydelsesformularen i præamblen pkt. 44 rummer mulighed for, at bestemmelsen i artikel 8, stk. 7, litra a implementeres på en måde, som giver de erhvervsdrivende mulighed for at undlade direkte fremsendelse til kunden på et varigt medium af den u hensigtsmæssige standardformular, men alene stille krav om, at erhvervsdrivende har standardfortrydelsesformularen liggende på deres hjemmeside og eventuelt krav om, at oplysningen om, at der findes en web-standardfortrydelsesformular, indgår i kravene til efterfølgende oplysninger.

Af hensyn til gennemsigtighed og enkelthed for forbrugerne anmoder Telebranchen Justitsministeriet om at overveje denne mulighed og præcisere bestemmelserne i 13, stk. 2 og 19, stk. 3 for så vidt angår henvisningerne fra de to bestemmelser til § 8, stk. 1, nr. 9. Præciseringen kan fx via tekst i lovforslagsbemærkningerne.

Ad § 8, stk. 1, nr. 13 og § 17, stk. 1, nr. 5 – forudgående oplysning om mangelsregler

Det fremgår af udkastet til § 8, stk. 1, nr. 13, at de forudgående oplysninger skal omfatte "de almindelige køberetlige mangelsregler".

Det fremgår af den bagvedliggende bestemmelse i direktivet, art. 6, stk. 1, litra l, at de forudgående oplysninger skal omfatte "påmindelse om eksistensen af en lovbestemt garanti for varernes kontraktmæssighed" (vor fremhævelse).

Som det fremgår, kræver direktivet alene, at reglen skal gælde ved fjernsalg af varer, og i forhold til fjernsalg af varer, vil den erhvervsdrivende formentlig kunne opfylde reglen ved at oplyse kunden om den almindelige 2-årige reklamationsret. I forhold til fjernsalg af løbende abonnementsaftaler om teletjenester, kan teleudbyderen/den erhvervsdrivende ikke tilsvarende oplyse om en 2-årig reklamationsret. Hvis Danmark udvider reglen til at skulle gælde for fjernsalg af tjenesteydelser og herunder løbende abonnementsaftaler, vil teleudbyderen/den erhvervsdrivende i stedet skulle oplyse om kundens løbende mulighed for at fejlmelde (mobil)telefoni- eller bredbåndsforbindelsen og om det fejlretningsansvar, som teleudbyderen naturligvis har. Forudgående oplysning om disse forhold vil virke omstændeligt, selvfølgelig og irrelevant i bestillingssituationen.

Telebranchen anmoder på denne baggrund om, at reglen i lovudkastets § 8, stk. 1, nr. 13 ændres, så reglen kun omfatter fjernsalg af varer, jf. kravet herom i direktivet.

Telebranchen anmoder endvidere om, den tilsvarende regel for ikke-fjernsalg i lovudkastets § 17, stk. 1, nr. 5, også ændres, så reglen kun omfatter salg af varer, jf. direktivets artikel 5, stk. 1, litra e.

Ad § 8 og § 13, begrebsforvirring

§ 8, stk. 1 i lovudkastet omhandler oplysninger, som erhvervsdrivende skal give forbrugeren, inden bestillingen (forudgående oplysninger). Bestemmelsen har imidlertid følgende ordlyd: "Inden der indgås en aftale ... [ved fjernsalg]".

§ 13 i lovudkastet omhandler oplysninger, som erhvervsdrivende skal give forbrugeren på et varigt medium efter bestillingen (efterfølgende oplysninger), som en del af ordrebekræftelsen. Bestemmelsen har imidlertid følgende ordlyd: "Ved aftaler indgået ved fjernsalg skal den erhvervsdrivende inden for rimelig tid efter aftaleindgåelsen ..."

I telebranchen benyttes som to former for fjernsalg i forbindelse en kundes bestilling af abonnementsaftaler om teletjenester: (1) bestilling via web og (2) bestilling via kundens opkald til kundeservice. Ved fjernsalg i telebranchen sondres der endvidere mellem (A) kundens bestilling via web eller telefonopkald og (B) teleudbyderens bekræftelse af ordren, og aftalen anses først for indgået, når (B) teleudbyderen har fremsendt aftalegrundlaget til kunden i form af ordrebekræftelse, vilkår og priser til kunden. Hvis teleudbyderen ikke kan bekræfte bestillingen/ordren – fx pga leveringsumulighed – afvises ordren, og der indgås derfor ikke en aftale.

Telebranchen finder det uhensigtsmæssigt og forvirrende, at § 8, stk. 1 benytter terminologien "aftaleindgåelse ved fjernsalg". Terminologien i § 8 bør efter

Telebranchens opfattelse ændres til "Forud for en forbrugers bestilling af varer eller tjenesteydelser ved fjernsalg, skal den erhvervsdrivende give forbrugeren oplysning om ...".

På samme måde bør ordlyden af § 13, stk. 1 ændres til: "Ved fjernsalg af varer eller tjenesteydelser skal den erhvervsdrivende inden for rimelig tid efter forbrugeren bestilling ..."

Ad § 9, stk. 2 – udlevering og ændring af vilkår og priser

Lovforslaget indeholder følgende regel i § 9, stk. 2:

"Stk. 2. De oplysninger, der er udleveret til forbrugeren i medfør af § 8, stk. 1, udgør en integreret del af aftalen og må kun ændres, hvis det udtrykkeligt er aftalt mellem parterne." (vor fremhævelse)

Den bagvedliggende bestemmelse i direktivet, art. 6, stk. 5 har følgende ordlyd:

"5. De oplysninger, der er omhandlet i stk. 1, udgør en integreret del af aftalen om fjernsalg eller aftalen indgået uden for fast forretningssted og må ikke ændres, medmindre andet udtrykkeligt aftales mellem de kontraherende parter." (vor fremhævelse).

Udkastet til § 9, stk. 2 indeholder to videregående krav til de erhvervsdrivende end direktivet tilsiger: Dels indikerer udkastet til § 9, stk. 2, at oplysningskravene i § 8, stk. 1 skal opfyldes ved udlevering, jf. ordlyden "udleveret". Dels indikerer udkastet til § 9, stk. 2, at aftale om ændring af de vilkår og priser, som indgår i de forudgående oplysninger, skal være aftalt på forhånd, jf. ordlyden "er aftalt". Den bagvedliggende regel i direktivets artikel 6, stk. 5 indeholder imidlertid ikke krav om forudgående udlevering og forudgående aftale om vilkår om ændring.

I telebranchen indgås altid løbende abonnementsaftaler om teletjenester. Abonnementsaftalerne kan løbe videre i flere år, indtil de opsiges – typisk af kunden. Idet abonnementsaftaler løber videre i mange år, har teleudbydere behov for løbende at kunne varsle ændringer i priser og vilkår. Sådan varsling af ændringer er reguleret både i telereguleringen (bekendtgørelse nr. 715 af 23. juni 2011 om udbud af elektroniske kommunikationsnet og -tjenester, § 11) og i Forbrugerombudsmandens retningslinjer for god markedsføringsskik på teleområdet. Teleudbyderne sikrer at abonnementsvilkårene, som udleveres på varigt medie til kunderne i forbindelse med aftaleindgåelsen (efterfølgende oplysning), indeholder vilkår om varsling af priser og vilkår.

Ved bestilling af abonnementsaftaler via fjernsalg (via web eller telefon) er det ikke muligt at udlevere de forudgående oplysninger, ligesom vilkår om varsling af ændringer ikke indgår som krav til de forudgående oplysninger.

Telebranchen anmoder på den baggrund om, at ordlyden af § 9, stk. 2 ændres, så den indholdsmæssigt svarer fuldstændig til direktivets artikel 6, stk. 5.

Ad § 25, stk. 2 – kundens betaling ved fortrydelse af tjenesteydelsesaftaler

Telebranchen hilser den nye regel i § 25 velkommen (om kundens betaling ved fortrydelse af tjenesteydelser efter levering). Telebranchen er opmærksom på at reglen forudsætter, at kunden udtrykkeligt anmoder om levering inden fortrydelsesfristens udløb samt forudgående oplysning om betaling, jf. § 25, stk. 1.

Det fremgår af lovforslagets § 25, stk. 2, at "Det beløb, som forbrugeren kan pålægges at betale efter stk. 1, skal stå i rimeligt forhold til omfanget af den ydelse, som allerede er leveret, sammenlignet med aftalens fulde opfyldelse.". Endvidere fremgår det af lovforslagets bemærkninger til bestemmelsen (s. 464 øverst), at "Hvis der er tale om en løbende aftale af ubestemt varighed, kan prisen fastsættes pr. dag set i forhold til opfyldelse af aftalen i en etårig periode. Det må endvidere antages, at der kan afkræves forbrugeren betaling for eventuelle rimelige stiftelsesomkostninger mv. ...".

For aftaler om abonnement på teletjenester (løbende aftaler af ubestemt varighed) opkræves, dels oprettelsesafgift (det vil sige stiftelsesomkostninger) og abonnementsafgift (det vil sige prisen pr. måned). For så vidt angår telefoniabonnementer, kan abonnementsafgiften svinge fra 0 kr. til 400 kr. afhængig af hvor meget forbrug, der er inkluderet i abonnementet. Udover oprettelsesafgift og abonnementsafgift opkræves også forbrugsafgifter for det forbrug, som er forbrugsafregnet (fx forbrug af opkald til og i udlandet eller forbrug af opkald ud over eventuelt inkluderet forbrug).

Telebranchen anmoder om, at det præciseres i bemærkningerne til lovforslagets § 25, stk. 2, at eventuelle forbrugsafgifter for forbrugsafregnet forbrug, som kunden allerede har haft i perioden fra levering og indtil kundens fortrydelse, også kan indgå i det beløb, som forbrugeren skal betale.

B. Salg af indholds- og betalingstjenester

I den gældende forbrugerftalelov § 12, stk. 4 findes en undtagelse fra kravet om meddelelse af oplysninger om vilkår og fortrydelsesret mv. på et varigt medium, hvis (1) bestilling og udførelse af en tjenesteydelse sker på én gang ved brug af fjernkommunikation, og (2) når vederlaget for tjenesteydelsen ikke overstiger 75 kr. og opkræves af udbyderen af det anvendte kommunikationsmiddel, og (3) forbrugeren er bekendt med prisen for ydelsen og fortrydelsesretten. Anvendelsesområdet for bestemmelsen er mobile indholds- og betalingstjenester (også kaldet tillægstakserede sms) samt indholds- og betalingstjenester via 90-numre (også kaldet service 900-tjenester).

Det fremgår af betænkningens pkt. 6.2.2.7.6 (side 212), at det efter arbejdsgruppens opfattelse er uforeneligt med direktivet at opretholde undtagelsesbestemmelsen i forbrugerftalelovens § 12, stk. 4.

Telebranchen beklager dybt, hvis undtagelsesbestemmelsen ikke kan videreføres, og vi anmoder Justitsministeriet om at genoverveje spørgsmålet. Undtagelsesbestemmelsen har således haft stor betydning for telebranchens

muligheder for smidig afsætning af indholds- og betalingstjenester, hvor kommunikationen med kunden og opfyldelsen af kravet om "efterfølgende oplysninger" udelukkende foregår via sms. Krav om fuld opfyldelse af alle oplysningskrav i forhold til indholds- og betalingstjenester vil i meget høj grad vanskeliggøre og i visse tilfælde umuliggøre de forretningsmodeller, der ligger til grund for salg af indholds- og betalingstjenester.

Et andet eksempel er de meget populære tv- og radiobaserede tjenester, hvor forbrugerne for små beløb (op til 5 kr.) via sms kan deltage i afstemninger eller andre tilkendegivelser i forbindelse med konkrete radio-/tv-udsendelser. Rent praktisk vil det ikke være muligt at udbyde disse afstemninger, hvis forbrugerne aktivt skal fraskrive sig deres fortrydelsesret, og efterfølgende modtage oplysning om vilkår og fortrydelsesret på et varigt medium.

Forbrugerombudsmanden har tidligere under forhandlingerne om telebranchens rammeaftale om indholds- og betalingstjenester accepteret, at der ved salg af indholdstjenester, som kun koster et ganske lille beløb (under 5 kr./stk.) – fx afstemninger i tv – kan indsættes tekst på skærmen om, at "Ved deltagelse fraskrives 14 dages fortrydelsesret", hvorefter kunden ikke har fortrydelsesret, selvom kunden ikke har afgivet samtykke, jf. § 18 i den gældende forbrugeraftalelov.

Telebranchen anmoder Justitsministeriet om at genoverveje muligheden for at opretholde de nuværende undtagelsesbestemmelser for indholds- og betalingstjenester, eller alternativt overveje muligheden for at indsætte en generel undtagelsesbestemmelse til reglerne om fortrydelsesret i lovudkastets § 18, stk. 2 med følgende ordlyd:

"14) levering af enkeltstående tjenesteydelser via indholds- og betalingstjenester, som ikke leveres på et fysisk medium, hvor prisen maksimalt er 75 kr., og hvor forbrugeren inden købet er tydeligt informeret om, at han ved ibrugtagning af tjenesten fraskriver sig sin fortrydelsesret."

Telebranchen vil under alle omstændigheder kontakte Forbrugerombudsmanden for en drøftelse af den nye forbrugeraftalelovs betydning for telebranchens afsætning af indholds- og betalingstjenester.

Med venlig hilsen



Morten Bangsgaard
adm. direktør
IT-Branchen



Jakob Willer
Direktør

Teleindustrien