

Justitsministeriet

[jm@jm.dk](mailto:jm@jm.dk)

[cfu@jm.dk](mailto:cfu@jm.dk)

9. februar 2016

## **Høringsvar til høring om Kommissionens forslag til Europa-Parlamentets og Rådets direktiv om visse aspekter af kontrakter om levering af digitalt indhold m.v.**

Med henvisning til Justitsministeriets høringsbrev af 12. januar 2016 skal Telekommunikationsindustrien i Danmark (TI) og Branchen Forbrugerelektronik (BFE) hermed komme med vores bemærkninger til det fremsendte forslag til Europa-Parlamentets og Rådets direktiv om visse aspekter af kontrakter om levering af digitalt indhold.

### Generelle bemærkninger:

Det fremgår af forslaget til direktivet om visse aspekter af kontrakter om levering af digitalt indholds artikel 1, at direktivet vedrører tre overordnede emner:

1. Regler om det digitale indholds overensstemmelse med aftalen
2. Forbrugerens mangelsbeføjelser
3. Ændring og ophævelse af aftaler om levering af digitalt indhold

Dette høringssvar vedrører alene TI og BFE's bemærkninger til emne nr. 3 om ændring og ophævelse af løbende aftaler om levering af digitalt indhold.

Indledningsvis skal TI og BFE gøre opmærksom på, at både de danske tele- og tv-udbydere har mange løbende aftaleforhold med forbrugere, som vil blive omfattet af direktivet om levering af digitalt indhold.

For TI's medlemmer vil et typisk aftaleforhold mellem en forbruger og et teleselskab omfatte levering af digitalt indhold "på toppen" af en underliggende teletjeneste. Dette kunne f.eks. være en underliggende aftale om et abonnement på en mobiltjeneste, hvor forbrugeren "på toppen" af denne tjeneste indgår aftale om et abonnement på en applikation. Aftalen om applikationen forudsætter, at der findes en underliggende aftale om levering af teletjenesten. Applikationen kan være teleselskabets egen applikation, men er oftest en applikation udviklet og ejet af tredjemand.

Definitionen af digitalt indhold omfatter ifølge forslaget tv-udsendelser. Herudover udbyder flere af BFE's medlemmer både tv og tele, eksempelvis pakkeprodukter med både tv- og

teleydelser. Derfor vil mange af BFE's medlemmers produkter også komme til at høre ind under den nye regulering.

2

De løbende aftaleforhold med forbrugerne er som altovervejende hovedregel tidsbegrænsede, og der vil derfor jævnligt være et behov for at ændre i aftalerne. Ændringerne kan både bestå af ændringer i kontraktbetingelserne (f.eks. varslings af prisstigninger) og ændringer i produktindholdet (f.eks. at kanaler i en programpakke udgår). I den forbindelse er det også vigtigt at understrege, at ændringerne ofte skyldes forhold uden for udbydernes kontrol, eksempelvis fordi vi agerer som mellemmænd mellem forbrugerne og indholdsleverandørerne.

På den baggrund er det vigtigt for både udbydere og forbrugere, at reglerne om varslings af ændringer i løbende aftaler og reglerne om opsigelse er enkle, klare og overensstemmende.

#### Bemærkninger til de enkelte bestemmelser:

Af forslagets artikel 15 fremgår:

1. Hvis det digitale indhold ifølge aftalen skal leveres over en vis periode, må leverandøren kun foretage ændringer af det digitale indholds funktionalitet, interoperabilitet og øvrige hovedfunktioner såsom tilgængelighed, kontinuitet og sikkerhed, som negativt påvirker adgangen til og brugen af det digitale indhold, hvis:
  - a) Det er fastsat i aftalen
  - b) Forbrugeren i rimelig tid forinden modtager udtrykkelig besked herom på et varigt medium
  - c) Forbrugeren har mulighed for at ophæve aftalen uden omkostninger inden for minimum 30 dage fra modtagelse af beskeden, og
  - d) Forbrugeren i tilfælde af ophævelse i henhold til litra c) forsynes med de tekniske midler, der skal til for at downloade alt indhold, som er leveret i henhold til artikel 13, stk. 2, litra c.
2. Hvis forbrugeren ophæver aftalen i henhold til stk. 1 (hvor relevant):
  - a) Skal leverandøren tilbagebetale forbrugeren den del af den betalte pris, som svarer til perioden efter ændringen af det digitale indhold
  - b) Skal leverandøren afholde sig fra at bruge den modydelse, der ikke er penge, som forbrugeren har leveret til gengæld for det digitale indhold, og eventuelle øvrige data, som leverandøren har indsamlet i forbindelse med leveringen af det digitale indhold, herunder indhold leveret af forbrugeren.

#### **Artikel 15, stk. 1, litra c:**

Det fremgår af forslaget til artikel 15, stk. 1, litra c, at forbrugeren skal have mulighed for at ophæve aftalen uden omkostninger inden for minimum 30 dage fra modtagelsen af varslingsmeddelelsen.

Hertil skal TI og BFE bemærke, at der både inden for tv- og teleområdet allerede eksisterer detaljerede og omfattende regler og vejledninger for, hvordan og med hvilke frister en tv- eller teleudbyder skal varsle ændringer til ugunst for forbrugeren i løbende aftaler, jf. § 11 i bekendtgørelse nr. 715 af 23. juni 2011 om udbud af elektroniske kommunikationsnet- og tjenester (udbudsbekendtgørelsen), Forbrugerombudsmandens retningslinjer om god markedsføringskik på teleområdet, Forbrugerombudsmandens udtalelse på baggrund af forhandlinger med tv-branchen i sag nr. 12/03741 om ændring af tv-programpakker samt

vilkår om prisstigninger samt Erhvervsstyrelsens vejledning til fortolkning af bestemmelserne i udbudsbekendtgørelsen.

3

Reglen i udbudsbekendtgørelsens § 11 har baggrund i fælleseuropæiske regler, jf. artikel 20, stk. 2 i forsyningspligtdirektivet (direktiv 2002/22/EF som ændret ved 2009/136/EF):

*Medlemsstaterne sikrer, at abonnenter har ret til at opsige deres kontrakt uden strafgebyr, når de får meddelelse om ændringer i kontraktbetingelserne, som foreslås af de virksomheder, der udbyder elektroniske kommunikationsnet og/eller -tjenester. Abonnenter skal med passende frist på mindst en måned underrettes om sådanne ændringer og skal samtidig underrettes om deres ret til at opsige deres kontrakt uden strafgebyr, hvis de ikke accepterer de nye betingelser. Medlemsstaterne sikrer, at de nationale tilsynsmyndigheder har mulighed for at specificere, i hvilken form sådanne oplysninger skal meddeles.*

Forbrugerombudsmandens teleretningslinjer om god markedsføringsskik på teleområdet beskriver i punkt 5.2. beskriver gældende ret på en god og sammenfattende måde, hvorfor de citeres nedenfor:

*“Det fremgår af udbudsbekendtgørelsen, at teleudbyderens varsel om ændringer skal være på mindst en måned. Forbrugeren bør inden for denne varslingsperiode som minimum have en frist på 14 dage til at opsige aftalen, således at forbrugeren kan blive frigjort fra aftalen på tidspunktet for ikrafttrædelsen af ændringerne i aftalen.*

*Kommentar:*

*Hvis en teleudbyder fx den 15. maj varsler ændringer i aftalen med forbrugeren, kan disse ændringer tidligst træde i kraft den 15. juni. Dette følger af udbudsbekendtgørelsens § 12, stk. 2 (nu § 11, stk. 2). Forbrugeren skal imidlertid også have en frist til at komme ud af aftalen (opsigelsesvarsel). Denne frist bør være på minimum 14 dage. I det nævnte eksempel bør forbrugeren således have en frist indtil den 29. maj eller senere til at komme ud af aftalen. Forbrugeren kan ved overholdelse af denne frist undgå at blive bundet af de nye vilkår.”*

Heraf ses, at forbrugeren normalt har et opsigelsesvarsel på minimum 14 dage, hvorimod forslaget til artikel 15 indeholder en frist på minimum 30 dage.

Det vil efter BFE og TI's opfattelse være meget u hensigtsmæssigt, hvis der indføres forskellige opsigelsesvarsler for forbrugeren alt afhængig af, om aftalen vedrører levering af digitalt indhold eller andre tjenester, som også er EU-reguleret. EU-reguleringen bør fastsættes ens på tværs af tilsvarende ydelser.

Endvidere vil det i praksis være svært for både udbydere og forbrugere at navigere efter uens regler.

De fleste forbrugere opfatter aftalen med deres tele- eller tv-udbyder som én samlet aftale. Det vil derfor være en stor ulempe for forbrugere at skulle forholde sig til forskellige opsigelsesvarsler alt afhængig af, om der eksempelvis er tale om en ændring i deres tale- eller datapakke eller en ændring i en applikation, som de har adgang til via deres mobilabonnement.

For udbydere vil det også være svært, hvis ikke umuligt, i varslingssituationer at skulle håndtere forskellige opsigelsesvarsler altafhængig af, om der er tale om ændringer i aftalevilkår, der vedrører digitalt indhold og ændringer, der vedrører andre abonnementsforhold.

Endelig vil uens regler skade den indsats for øget gennemsigtighed i telebranchen, som der inden for de seneste år har været stort fokus på.

TI og BFE skal derfor anmode om, at minimumsgrænsen på 30 dages opsigelsesvarsel i artikel 15, stk. 1, litra c, udgår fra forslaget eller forsøges ændret således, at det kan implementeres i dansk ret i overensstemmelse med de gældende teleretlige regler for varsling af slutbrugere.

Konkret foreslår TI og BFE, at artikel 15, stk. 1, litra b og c ændres på følgende måde svarende til den gældende regel i forsyningspligt direktivet artikel 20, stk. 2:

Artikel 15, stk. 1:

Hvis det digitale indhold ifølge aftalen skal leveres over en vis periode, må leverandøren kun foretage ændringer af det digitale indholds funktionalitet, interoperabilitet og øvrige hovedfunktioner såsom tilgængelighed, kontinuitet og sikkerhed, som negativt påvirker adgangen til og brugen af det digitale indhold, hvis:

- a) Det er fastsat i aftalen
- b) Forbrugere skal med passende frist på mindst 30 dage underrettes om ændringerne og skal samtidig underrettes om deres ret til at opsiges deres kontrakt uden strafgebyr, hvis de ikke accepterer ændringen.
- c) Forbrugeren i tilfælde af opsigelse i henhold til litra
- d) forsynes med de tekniske midler, der skal til for at downloade alt indhold, som er leveret i henhold til artikel 13, stk. 2, litra c.

### **Artikel 16, stk. 2:**

Af forslagets artikel 16 fremgår:

1. Hvis leveringen af det digitale indhold i henhold til aftalen skal fortsætte på ubestemt tid, eller hvis den indledende aftaleperiode eller kombinationen af aftaleforlængelser overstiger 12 måneder, er forbrugeren berettiget til at ophæve aftalen på ethvert tidspunkt efter udløbet af den første 12 måneders periode.
2. Forbrugeren udøver sin ret til at bringe en aftale til ophør ved at give leverandøren meddelelse herom, uanset meddelelsesform. Ophævelsen træder i kraft 14 dage efter modtagelse af besked herom.

Reglen indebærer, at der for løbende abonnementsaftaler om digitalt indhold kan benyttes bindingsperioder på 12 måneder samt opsigelsesvarsler på maksimalt 14 dage fra kundens side.

Heroverfor står de generelle regler i forbruger aftalelovens § 28, som giver adgang til maksimale bindingsperioder på 6 måneder, samt opsigelsesvarsler på 1 måned til udgangen af en måned. Også på teleområdet gælder regler i udbudsbekendtgørelsen om, at opsigelsesvarsler fra kundens side kan fastsættes til maksimalt 1 måned.

Hertil skal TI og BFE bemærke, at det er fast og mangeårig praksis på både programforsyningsområdet og teleområdet i Danmark at operere med en måneds opsigelsesvarsel, og henvise i hovedtræk til samme argumentation som anført ovenfor under artikel 15, stk. 1, litra c.

TI og BFE skal derfor anmode om, at opsigelsesvarslet på 14 dage i artikel 16, stk. 2, litra c, forsøges ændret til 1 måned i overensstemmelse med de gældende danske regler, som gælder generelt om forbrugeres opsigelse af løbende abonnementsaftaler.

### **Begreberne ophævelse og opsigelse:**

Endelig skal TI og BFE bemærke, at forslagets artikel 15 og 16 anvender termen *ophævelse* som en generel term for en forbrugers ret til at træde ud af en aftale med en erhvervsdrivende. I dansk ret benyttes termen ophævelse om de tilfælde, hvor en kontraktpart bringer en aftale til ophør, navnlig som en følge af misligholdelse. Den korrekte term for de i artikel 15 og 16

oplistede situationer vil derfor være *opsigelse*, der er en meddelelse til den anden kontraktpart om, at aftalen bringes til ophør med et vist varsel, hvilket typisk er reguleret i aftalen mellem parterne. TI og BFE foreslår på den baggrund for at undgå begrebsforvirring, at termen 'ophævelse' ændres til den korrekte term 'opsigelse' i den danske version af direktivet.

5

Parterne bag høringssvaret deltager gerne i et evt. møde, såfremt der er behov herfor.

Med venlig hilsen

Jakob Willer  
Direktør  
Teleindustrien

Laila Kelp Rasmussen  
CEO  
BFE