



FORBRUKEROMBUDET

Mobiltelefonitilbydere etter adresseliste

Deres ref.

Vår ref.
Sak nr: 14/2404-1
Saksbehandler: Helge Blyberg
Dir.tlf: 45230006

Dato:
11.12.2014

Krav til markedsføring av nedlastingshastighet på mobiltelefoniabonnement

Forbrukerombudet fører av hensyn til forbrukerne tilsyn med at de næringsdrivendes markedsføring og avtalevilkår er i samsvar med markedsføringsloven.

Markeds- og teknologiutviklingen har ført til at internettilknytning gjennom mobiltelefoniabonnement har fått stadig større betydning for forbrukerne. Bruken av internett på mobilen – mobildata – er stadig voksende og datapakker og prisen på disse har i mange tilfeller blitt den viktigste konkurranseparameteren når forbrukere sammenlikner ulike abonnementer. Samtidig er det store forskjeller når det gjelder dekning og hvilken hastighet forbrukerne tilbys med forskjellige operatører og abonnementer, i tillegg til at opplevd hastighet uansett vil variere på grunn av teknologien som brukes for å tilby internettilknytning på mobil. Dette har i for liten grad blitt reflektert i operatørens markedsføring.

Forbrukerombudet har, for å bidra til at forbrukerne gis riktig og tilstrekkelig veiledende informasjon om hastighet på internett på mobilen, i 2014 diskutert markedsføring av 4G og hastighet på mobilen med utvalgte tilbydere som var tidligst ute med å markedsføre 4G. I løpet av diskusjonen har Forbrukerombudet orientert disse tilbyderne om en rekke krav som etter markedsføringsloven må oppfylles for at markedsføring av hastighet på mobil skal være tilstrekkelig veiledende. Vi har også ført tilsynssaker for brudd på markedsføringsloven ovenfor enkelte tilbydere som aktivt har brukt hastighet i sin markedsføring i strid med disse kravene.

Vi har merket oss at stadig flere tilbydere nå benytter påstander om 4G og hastighet i sin markedsføring av mobiltelefonabonnement, men at det ofte gis for dårlig informasjon om hvilken hastighet man kan forvente å oppleve med forskjellige abonnementer og operatører. Vi finner det derfor hensiktsmessig å sende ut dette orienteringsbrevet til en samlet bransje hvor vi gjør rede for de kravene som stilles etter markedsføringsloven til markedsføring av nedlastingshastighet på mobiltelefoniabonnement overfor forbrukere. Vi vil presisere at hvilke opplysninger som må gis om hastighet i markedsføringen kan forandres etter hvert som markedet og teknologien utvikler seg.

Det rettslige utgangspunkt for vurderingen av markedsføring av hastighet på mobil internettilknytning er markedsføringsloven §§ 7 og 8 om villedende handelspraksis. Påstander om hastighet i markedsføring vil for det første kunne rammes av mfl. § 7 første ledd bokstav b, blant annet dersom de er egnet til å villede forbrukerne med hensyn til ytelsens hovedegenskaper, ytelsens utførelse, mengde, sammensetning, spesifikasjoner, bruk eller egnethet for et formål, samt resultater som kan forventes ved bruk. Videre er det etter mfl. § 8 villedende å utelate eller skjule vesentlige opplysninger som forbrukerne ut fra

sammenhengen trenger for å ta en informert økonomisk beslutning. Villedende handelspraksis er urimelig og forbudt, jf. mfl. § 6, fjerde ledd, jf. første ledd.

Vi vil i det følgende gjøre rede for hvordan disse reglene kommer til anvendelse på markedsføring av nedlastingshastighet på mobiltelefoniabonnement med internettilknytning i dagens marked. For lesbarhetens skyld har vi lagt vekt på å gjøre dette brevet kort. Ved behov for utfyllende informasjon om bakgrunnen for våre vurderinger kan Forbrukerombudet kontaktes. For øvrig er våre vurderinger i høy grad sammenfallende med de prinsipper for markedsføring av internettaksess som ble knesatt i og med Bransjenorm for internettaksess av 14. desember 2009. Bransjenormen er tilgjengelig her: http://www.forbrukerombudet.no/asset/3547/1/3547_1.pdf, se punkt 3.2.4.

- **Opplysning om hvilken nedlastingshastighet forbrukeren reelt kan forvente å få**

Der en mobiltelefonitjeneste med internettilknytning (som for eksempel mobilabonnement eller datapakker) markedsføres, må det gis opplysning om den praktiske oppnåelige nedlastingshastighet som man reelt kan forvente å få ved bruk av tjenesten. Etter vår vurdering vil det normalt ikke være påkrevd å opplyse om opplastingshastighet og responstid i markedsføringen av mobiltelefoniabonnement, men disse opplysningene bør likevel være tilgjengelige for forbrukere som etterspør dem.

Hastighet som oppgis i markedsføringen må være en praktisk oppnåelig hastighet som kan forventes ved normal bruk, og kan ikke settes lik den teoretiske topphastigheten i nettverket dersom denne ikke oppleves ved normal bruk. Forbrukerombudet kan ved behov kreve dokumentasjon for hastighetspåstander i markedsføringen.

Så lenge hastigheten på internettilknytningen ikke kan garanteres, kan ikke markedsføringen gi inntrykk av at hastigheten er absolutt. At hastigheten vil variere kan kommuniseres ved å bruke representative intervaller eller begrepet «opptil» XX Mbps. Selv om man benytter «opptil» eller liknende kvalifikatorer, må den oppgitte hastighet være en praktisk oppnåelig hastighet som kan forventes ved normal bruk. I tillegg må det gis opplysninger om forhold som påvirker opplevd hastighet.

- **Opplysninger om forhold som påvirker opplevd hastighet**

En rekke forhold påvirker hvilken hastighet en forbruker opplever med et gitt abonnement. Dekning, antall samtidige brukere, sluttbrukerutstyr osv., er faktorer som vil påvirke den opplevde hastigheten. Det kreves at det opplyses om at hastigheten på mobil internettilknytning vil variere, og på hvilket grunnlag denne vil variere, slik at forbrukeren settes i stand til å forstå hvilke forutsetninger som ligger til grunn for hastighetspåstanden. Det er Forbrukerombudets vurdering at opplysningene kan gis relativt kortfattet, dersom det henvises til mer utfyllende informasjon på tilbyders nettsider. En setning som normalt vil oppfylle disse opplysningskravene vil kunne være «Opplevd hastighet vil variere etter abonnement og andre forhold. Les mer om dekning og hastighet på www.operatør.no/hastighet.»

- **Når skal opplysningene gis?**

Informasjon om hastighet må gis sammen med andre vesentlige opplysninger om abonnementer og datapakker. Oppgis pris på mobildata, størrelse på datapakke eller liknende må det også gis opplysninger om hastighet.

Også hastighetspåstander som ikke er knyttet til et konkret abonnement utløser krav til at det gis nærmere opplysninger. Påstander som f. eks. «4G», «lynraskt», «4G-fart», og liknende må suppleres med opplysninger om hva som påvirker opplevd hastighet som redegjort for ovenfor. Dersom hastigheten varierer etter abonnement må dette klart fremgå, og dersom en gitt hastighet forutsetter et bestemt abonnement må dette også klart fremgå.

- **Hvordan skal opplysningene gis?**

På samme måte som andre vesentlige opplysninger, som for eksempel pris, skal opplysningene om hastighet gis med lik eller tilnærmet lik oppmerksomhetsverdi som hovedbudskapet i markedsføringen, det vil si tilstrekkelig klart og tydelig til at forbrukerne kan ta dem i betraktning når de vurderer markedsføringsbudskapet.

Kravene er teknologi- og medienøytrale, og gjelder således i utgangspunktet alle former for reklame og annonser. Tilbyderen står likevel fritt til å tilpasse hvordan opplysningene gis, så lenge budskapet når frem til forbrukeren på tilsvarende måte.

* * *

Vi ber om at dere går gjennom deres markedsføringsmateriale i alle flater for å forsikre dere om at dere gir opplysninger om hastighet på mobiltelefoniabonnement i henhold til kravene vi har redegjort for ovenfor. Bekreftelse på dette, samt at dere vil innrette deres fremtidige markedsføring etter de samme kravene, bes sendt oss innen 26. januar 2015. Eventuelle kommentarer bes sendt innen samme frist.

Vi gjør oppmerksom på at disse kravene vil legges til grunn av Forbrukerombudet i vårt tilsyn etter markedsføringsloven i tiden som kommer, og at vi etter ovennevnte frist planlegger å gjennomføre tilsyn for å kontrollere at markedsføring av mobiltelefoniabonnement med internettilknytning skjer i henhold til markedsføringsloven.

Spørsmål vedrørende kravene til markedsføring av datahastighet på mobiltelefoniabonnement kan rettes til Helge Blyberg hb@forbrukerombudet.no, eller Mats Bjønnes mb@forbrukerombudet.no.

Med vennlig hilsen,

Gry Nergård
forbrukerombud

Vedlegg: Adresseliste