



FORBRUKEROMBUDET

Mobilbransjen

Deres ref.

Vår ref.
Sak nr: 17/2525-2
Saksbehandler: Ida Småge Breidablikk
Dir.tlf: 45 21 22 78

Dato:
02.11.2017

Bestilling av mobilabonnement - krav til markedsføring og avtalevilkår

1. Innledning

Forbrukerombudet fører tilsyn med at de næringsdrivendes markedsføring, handelspraksis og avtalevilkår i forbrukerforhold er i samsvar med markedsføringsloven (mfl). Les mer på: www.forbrukerombudet.no.

I november 2016 sendte vi ut et orienteringsbrev om kravene til å opplyse om vesentlig informasjon i markedsføring av mobilabonnement med særlig fokus på informasjon om spesialnummer og utenlandspriser. I juni 2017 fulgte vi også opp med en orientering om kravene som stilles til markedsføring av fri bruk i EU i lys av RLAH-forordningen. Brevene ligger vedlagt.

Vi har imidlertid registrert at abonnementsoversikt og bestillingsprosess for mobilabonnement på hjemmesidene til flertallet av mobiloperatørene fortsatt har mangelfull informasjon om priser og vesentlige opplysninger. I det følgende vil vi derfor presisere hvilke krav som stilles til markedsføring av mobilabonnement etter markedsføringsloven, samt redegjøre for opplysningskravene som følger av angrerettloven.

Dette likelydende brevet sendes derfor til en samlet mobilbransje. Vi forventer at dere foretar en gjennomgang av nettsidene og sørger for at disse er i tråd med de kravene som det blir redegjort for.

Vi gjør oppmerksom på at orienteringsbrevet vil bli fulgt opp av en tilsynsaksjon etter fristen for innrettelse.

2. Villedende markedsføring – pris og vesentlige opplysninger

Markedsføringsloven § 6 første ledd forbyr urimelig handelspraksis. Det følger av bestemmelsens fjerde ledd at en handelspraksis alltid er urimelig dersom den er villedende og i strid med mfl. § 8.

Mfl. § 8 regulerer villedende utelatelser av opplysninger. Det følger av bestemmelsens første ledd at en handelspraksis er villedende dersom den, i sin konkrete sammenheng og etter en helhetsvurdering, utelater eller skjuler vesentlige opplysninger som forbrukerne ut fra sammenhengen trenger for å kunne ta en

informert økonomisk beslutning eller presenterer opplysningene på en uklar, uforståelig, tvetydig eller uhensiktsmessig måte.

Det står i forarbeidene til bestemmelsen (Ot.prp. nr.55 (2007-2008) side 196) at vesentlige opplysninger er opplysninger som forbrukerne i en gitt situasjon vil trenge for å kunne ta en informert økonomisk beslutning. Den næringsdrivende må sørge for at forbrukerne får et korrekt og fullstendig inntrykk av varen eller tjenesten som tilbys. Forbrukere skal ikke villedes til å ta økonomiske beslutninger som en følge av at vesentlige opplysninger eksempelvis utelates eller presenteres på en uhensiktsmessig måte som medfører at forbrukere lett vil gå glipp av disse.

Ved vurderingen av om opplysninger er utelatt, skal det tas i betraktning plass- eller tidsmessige begrensninger ved mediet som brukes til å formidle handelspraksisen, og eventuelle tiltak fra den næringsdrivende for å gjøre opplysningene tilgjengelige for forbrukerne på annen måte, jf. mfl. § 8 første ledd andre punktum.

Som dere er kjent med fra tidligere korrespondanse så anser Forbrukerombudet vesentlige opplysninger om et mobilabonnement for å være blant annet informasjon om størrelse på datapakke, datahastighet, inkluderte ringeminutter, SMS, MMS og opplysninger om vilkår for bruk i utlandet og for spesialnummer. I markedsføringen av mobilabonnement skal det derfor gis klar og tydelig informasjon om alle disse faktorene. Se vedlagte orienteringsbrev om vesentlig informasjon i markedsføring av mobilabonnement datert 21. november 2016.

Etter vår vurdering innebærer dette at det i abonnementsoversikten på hjemmesidene til den enkelte operatør må gis informasjon om pris per måned, samt hva som er inkludert og hva som ikke er inkludert. Dette vil typisk være:

- Inkludert: Størrelse på datapakke og datahastighet man kan forvente å få, inkluderte ringeminutter, SMS og MMS, samt om bruk i EU/EØS er inkludert.
- Ikke inkludert: Spesialnummer, bruk i utlandet utover EU/EØS, og at EU/EØS ikke omfatter bruk *fra* Norge til EU/EØS-land.

Informasjonen må gis med lik eller tilnærmet lik oppmerksomhetsverdi som hovedbudskapet i markedsføringen, det vil si tilstrekkelig klart og tydelig til at forbrukerne kan ta informasjonen i betraktning når de vurderer markedsføringsbudskapet.

Det er ikke tilstrekkelig at den ovennevnte informasjonen gis ett klikk unna. Vi gjør oppmerksom på at for eksempel et «i»-symbol som gir mer informasjon dersom man holder musepekeren over, eller lenker som viser til «les mer» vil være å forstå som ett klikk unna og derfor ikke være tilstrekkelig.

Informasjon som derimot *kan* gis ett klikk unna er selve prisene til spesialnummer og hva som vil påvirke abonnementets hastighet. Dersom man har markedsført ringeminutter, SMS og MMS som «fri» eller inkludert» må man opplyse om hvorvidt dette faktisk er fritt og uten begrensninger eller eventuelt hvilke begrensninger som

gjelder. Vi minner om at begrensningene i så fall må være satt så høyt at svært få forbrukere vil nå dem, slik at bruken i praksis er fri for gjennomsnittsfbrukeren. Dersom det er relevant må man også opplyse om at fri bruk i EU ikke gjelder bruk om bord på fly, ferger og cruiseskip, samt priser for bruk i øvrige land enn de som er inkludert i RLAH-forordningen.

Vi ber om at dere innretter abonnementsoversikten på hjemmesidene deres i tråd med det som er redegjort for ovenfor.

3. Opplysningsplikt for avtaler som inngås elektronisk - angrerettloven §§ 8 og 16

Angrerettloven pålegger næringsdrivende en omfattende opplysningsplikt før avtale inngås. En direkte følge av at opplysningsplikten etter angrerettloven ikke er oppfylt, kan være at bindende avtale ikke er inngått, og at den næringsdrivende ikke kan kreve betaling fra forbrukeren for eventuelle tjenester som blir levert.

Angrerettloven kommer til anvendelse ved inngåelse av avtaler om mobilabonnement mellom forbrukere og næringsdrivende som inngås elektronisk. Angrerettloven § 8 inneholder en rekke opplysninger som forbrukeren skal få før det blir inngått en avtale om fjernsalg.

Etter angrerettloven § 8 skal forbrukeren før det blir inngått en avtale blant annet få opplysninger om varens eller tjenestenes viktigste egenskaper, den næringsdrivendes identitet, samlet pris, at det foreligger angrerett og standardisert skjema for bruk av angrerett (angreskjema), samt vilkårene, tidsfristene og fremgangsmåten for å bruke angreretten, at forbrukeren må betale returkostnadene dersom angreretten brukes og om vilkårene for å si opp en løpende avtale.

I tilfeller hvor avtalen inngås elektronisk og forplikter forbrukeren til å betale, skal den næringsdrivende tydelig og i fremhevet form gjøre forbrukeren oppmerksom på opplysningene fastsatt i § 8 første ledd bokstav a, e og n umiddelbart før forbrukeren foretar bestillingen, jf. angrl. § 16 første ledd. Det må derfor gis fremhevet informasjon om:

- varens eller tjenestens viktigste egenskaper, for eksempel størrelse på datapakke, datahastighet, inkluderte ringeminutter, SMS, MMS og opplysninger om vilkår for bruk i utlandet og for spesialnummer.
- prisen for varen eller tjenesten oppgitt som én samlet pris, medregnet alle avgifter som for eksempel frakt og toll. Dersom tjenestens art gjør at tilleggskostnader ikke med rimelighet kan forhåndsberegnes skal det oppgis at slike tilleggskostnader kan tilkomme.
- der dette er relevant, avtalens varighet og eventuell minste bindingstid, samt vilkårene for å si opp avtalen. Dette vil også omfatte opplysninger om hvordan forbrukeren kan si opp avtalen og om manglende tilbakebetaling av forskuddsbetalte månedsgebyrer ved oppsigelse eller portering.

Loven krever at disse opplysningene gis *tydelig og i fremhevet form*, og det *umiddelbart før forbrukeren foretar sin bestilling*. I praksis betyr dette at opplysningene skal presenteres på en slik måte at forbrukeren faktisk kan se og lese dem uten å måtte foreta en aktiv handling, eksempelvis klikke for å åpne et nytt vindu med opplysninger eller scrolle nedover på siden for å få tilgang til opplysningene.

For å oppfylle lovens krav på dette punkt er det heller ikke nødvendigvis tilstrekkelig at opplysningene fremgår av samme side som der bestilling foretas. Utføres bestillingen ved å aktivere en knapp eller annen funksjon skal opplysningene fremgå så nært bestillingsknappen og med en slik tekststørrelse at forbrukeren ikke kan unngå å få med seg opplysningene. Opplysningene bør følgelig gis rett over bestillingsknappen. Det bør heller ikke være noen annen tekst mellom bestillingsknappen og opplysningene som skal gis, slik at det er en risiko for at forbrukeren ikke får dette med seg.

Informasjon om øvrige vilkår kan gis gjennom lenke til vilkårene som forbrukeren klikker på for å få disse vist på skjermen. Vilårene må aksepteres ved at forbrukeren aktivt huker av i en boks eller lignende.

Vi ber dere derfor om å ta inn disse opplysningene i tråd med det som er redegjort ovenfor. Ta kontakt med oss dersom dere har spørsmål til hvordan dette skal gjennomføres i praksis.

4. Tvisteløsning

Etter markedsføringsloven § 10a skal det gis informasjon om hvilke mekanismer for tvisteløsning som er tilgjengelig for forbrukeren: Les mer om denne [her](#).

Det må derfor på [nettsidene](#) deres opplyses om tre ting:

- kundeservice (telefon og e-post)
- tilgang til Brukerklagenemnda for elektronisk kommunikasjon og lenke til nettsiden deres
- lenke til ODR-portalen

I [vilkårene](#) må det framgå:

- informasjon om Brukerklagenemnda for elektronisk kommunikasjon og lenke til nettsiden deres
- lenke til ODR-portalen
- at plattformen kan anvendes ved behandling av sak mellom partene

Informasjonen må gis på en klar og forståelig måte, og lenkene må være lett tilgjengelige.

Vi ber om at dere sørger for at disse opplysningene gis i tråd med mfl. § 10a.

Vi forventer at dere foretar en gjennomgang av nettsidene og sørger for at abonnementsoversikten og bestillingsløpet er i tråd med det ovennevnte.

Vi ber om at dette gjøres **så snart som praktisk mulig, og senest innen fredag 24. november 2017**. Etter dette tidspunktet vil det blir gjennomført tilsyn for å undersøke at dere har innrettet dere etter kravene som er redegjort for i dette brevet.

Dersom dere har spørsmål kan dette rettes til juridisk seniorrådgiver Ida Småge Breidablikk på isb@forbrukerombudet.no.

Med vennlig hilsen
for Forbrukerombudet



Bente Øverli
nestleder

Vedlegg:

Brev fra Forbrukerombudet datert 21. november 2016

Brev fra Forbrukerombudet datert 13. juni 2017

Adresseliste

