

Forbrukertilsynets veiledning om avtalevilkår ved salg av internetttilgang

Innhold

Forbrukertilsynets veiledning om avtalevilkår ved salg av internetttilgang	1
1. Innledning	3
1.1 Generelt	3
2. Krav til avtalevilkår - markedsføringsloven § 22	4
2.1 Forbud mot urimelige avtalevilkår	4
2.2 Forholdet mellom ekomloven og markedsføringsloven	4
3. Bruk av bindingstid	4
3.1 Bindingstidens lengde	5
3.2 Vilkår for bruk av bindingstid – reell økonomisk fordel	5
3.3 Vilkår for bruk av bindingstid – mulighet til å komme seg ut av avtalen	6
3.4 Starttidspunkt for bindingstid	6
4. Endringer i avtalen fra tilbyderens side	7
4.1 Vilkår om ensidige endringer	7
4.2 Vilkår om varsel og hevingsrett ved ensidige endringer	7
5. Forbrukerens rettigheter og plikter ved forsinket eller mangelfull levering fra tilbyderen	8
5.1 Generelt	8
5.2 Forsinket ytelse fra tilbyderen	8
5.3 Mangelfull ytelse fra tilbyderen	8
5.4 Reklamasjon	8
5.5 Særlig om heving	9
5.6 Særlig om erstatning	9
5.7 Grenser for ansvarsfraskrivelser	10
6. Tilbyderens rettigheter og plikter ved mislighold fra forbrukeren	10
6.1 Generelt	10
6.2 Vilkår om tilbyders rett til å stenge levering av internett	10
6.3 Vilkår om tilbyders rett til å heve avtalen	11
7. Oppsigelse	11
7.1 Oppsigelsestidens lengde	11
7.2 Formkrav ved oppsigelsen	11
8. Endringer i avtalen fra forbrukerens side	12
8.1 Flytting	12
8.2 Overføring av abonnement	12
8.3 Avbestilling av kontrakter om utbygging av ny infrastruktur før levering	12
9. Valg av kabeltrasé og eiendomsrett	13
9.1 Valg av kabeltrasé	13
9.2 Eiendomsrett over kabeltrasé	13
10. Tvisteløsning	13
11. Sanksjoner	14
11.1 Generelt	14
11.2 Tvangsmulkt	14

1. Innledning

1.1 Generelt

Forbrukertilsynet¹ skal, ut fra hensynet til forbrukerne, føre tilsyn med at de næringsdrivendes markedsføring, handelspraksis og avtalevilkår følger markedsføringsloven.²

Denne veiledningen gir en oversikt over forhold i kontrakter om salg av internettilgang som Forbrukertilsynet har erfart ofte kommer i konflikt med kravene til balanserte, rimelige og klare kontraktsvilkår, og som etter Forbrukertilsynets syn reiser spørsmål etter markedsføringsloven § 22.

I vurderingen av om et kontraktsvilkår er urimelig etter markedsføringsloven § 22 vil vi vise til regler i ekomloven³, forbrukerkjøpsloven⁴, kjøpsloven⁵ og annen bakgrunnsrett, når dette er relevant for standpunktene vi redegjør for i veiledningen. Angrerettloven⁶ er relevant når avtaler er inngått på nett, over telefon eller utenfor fast utsalgssted.⁷

Sammen med Forbrukertilsynets veiledning om markedsføring av ekomtenester⁸, er veiledningen ment å erstatte «Bransjenorm om markedsføring og standardvilkår for internettaksess til forbrukere». Bransjenormen ble utformet av det daværende Forbrukerombudet i samarbeid med sentrale tilbydere i bransjen. Innholdet i bransjenormen vil i det store og hele videreføres, men med noen oppdateringer på bakgrunn av endringer i lover og praksis.

Veiledningen inneholder må- og bør-regler, avhengig av om vi viser til lovgivning, praksis, eller om vi viser til analogier fra øvrig forbrukerlovgivning

Veiledningen gjelder for tilbydere som leverer internettilgang som hovedytelse til forbruker, uavhengig av hvilken teknologi som blir brukt for å levere internettilgangen. Kontrakter som forutsetter at det bygges ny infrastruktur må dessuten ha vilkår tilpasset dette. I slike avtaler vil det være særlig aktuelt med informasjon om leveringstid og rettigheter ved forsinkelse og avbrudd.⁹

Formålet med veiledningen er å sikre at vilkår i en avtale om salg av internettilgang ikke er ubalanserte i den næringsdrivendes favør, eller uklart formulert. Klare og balanserte avtalevilkår er viktig for å hindre tvister mellom tilbydere og forbrukere.

¹ Les mer om Forbrukertilsynet på www.forbrukertilsynet.no.

² Lov om kontroll med markedsføring og avtalevilkår mv. (markedsføringsloven) av 9. januar 2009 nr. 2.

³ Lov om elektronisk kommunikasjon (ekomloven) av 4. juli 2003 nr. 83.

⁴ Lov om forbrukerkjøp (forbrukerkjøpsloven) av 21. juni 2002 nr. 34

⁵ Lov om kjøp (kjøpsloven) av 13. mai 1988 nr. 27.

⁶ Lov om opplysningsplikt og angrerett ved fjernsalg og salg utenom faste forretningslokaler (angrerettloven) av 20. juni 2014 nr. 27.

⁷ Se også [Forbrukerrådets veiledning til angrerettloven](#).

⁸ I Forbrukertilsynets veiledning om markedsføring av ekomtenester er det gitt informasjon om hvilke krav som følger av markedsføringsloven ved markedsføring av ekomtenester, herunder blant annet internettilgang.

Veiledningen gir også uttrykk for forbrukerens angrerett.

⁹ Se særlig punkt 3.4, 5.5, 7.1 og 9.

2. Krav til avtalevilkår - markedsføringsloven § 22

2.1 Forbud mot urimelige avtalevilkår

Tilsynet med vilkår i avtaler mellom næringsdrivende og forbrukere skjer på bakgrunn av markedsføringsloven § 22 som fastslår at urimelige vilkår kan forbys.¹⁰

Hva som anses for å være urimelig er nærmere beskrevet i § 22 andre ledd. Det er særlig tre ting Forbrukertilsynet legger vekt på i vurderingen av om et avtalevilkår er urimelig:

- Er vilkårene i strid med annen forbrukerlovgivning?

Avtalevilkår som strider mot ufravikelig lovgivning vil helt klart være urimelig og i strid med markedsføringsloven § 22. Et eksempel på ufravikelig lovgivning er ekomloven § 2-4. Også avtalevilkår som er i strid med fravikelig lovgivning vil etter Forbrukertilsynets mening ofte være urimelig. Slik lovgivning angir normalløsningen - den løsning lovgiver i utgangspunktet mener er best.

- Er vilkårene klart og tydelig formulert?

Vilkår i forbrukeravtaler må skrives på en enkel og forståelig måte, og det bør unngås tungt juridisk språk eller faglige uttrykk som ikke brukes i dagligtalen. I tillegg må avtalevilkårene være lett tilgjengelig både før og etter avtaleinngåelse.

- Er vilkårene balanserte, slik at de ikke favoriserer tilbyder og gir forbrukeren dårlige rettigheter?

Høyesterett har lagt til grunn i Rt. 2006 s. 1348 (Østlandske Autobergning) at det ikke bør kreves særlig stor ubalanse før det kan gripes inn med hjemmel i markedsføringsloven § 22. Det er derimot ikke tilstrekkelig at man finner at balansen kunne vært bedre.

2.2 Forholdet mellom ekomloven og markedsføringsloven

Markedsføringsloven § 22 gjelder for alle standardavtaler mellom næringsdrivende og forbrukere. For avtaler om levering av internettjenester gjelder også ekomloven.

I ekomloven § 2-4 finnes blant annet viktige krav til lengde på bindingstid og forbrukerens rettigheter ved ensidige endringer av avtalevilkår. Dersom et avtalevilkår er i strid med ekomloven § 2-4, vil avtalevilkåret som det klare utgangspunktet også være urimelig etter markedsføringsloven § 22.

3. Bruk av bindingstid

¹⁰ Bestemmelsen gjennomfører EUs rådsdirektiv 93/13/EØF om urimelige vilkår i forbrukeravtaler.

Ekomloven 2-4 fjerde ledd:

«Avtale mellom tilbyder av offentlig elektronisk kommunikasjonstjeneste og sluttbruker skal ikke være bindende for en lengre periode enn 12 måneder. I særlige tilfeller kan det avtales lengre bindingstid, likevel ikke lengre enn 24 måneder. Vilkår om bindingstid forutsetter at tilbyder gir sluttbruker en økonomisk fordel»

3.1 Bindingstidens lengde

Ekomloven regulerer bindingstidens lengde for ekomtjenester i avtaler mellom næringsdrivende og forbrukere. Bindingstiden kan ikke være lenger enn **12 måneder** i kontrakter om internettilgang med forbrukere.

I **særlige tilfeller** kan det avtales en bindingstid på 24 måneder. Dette er et unntak fra lovens hovedregelen om 12 måneders bindingstid, og vil først og fremst være aktuelt i tilfeller der det åpenbart vil være i forbrukers interesse at bindingstid avtales utover 12 måneder.¹¹ I forarbeidene nevnes for eksempel tilfeller hvor lengre bindingstid er en forutsetning for at et kommersielt tilbud skal være tilgjengelig, eller ved inngåelse av kollektivavtaler.

Man kan kun avtale lengre bindingstid enn 24 måneder for kollektivavtaler dersom avtalen inngås utenfor forbrukerforhold.¹² Om man er innenfor forbrukerforhold eller ikke må vurderes konkret. Sentrale momenter i en slik vurdering vil blant annet være styrkeforholdet mellom tilbyder og sammenslutning, herunder sammenslutningens størrelse, profesjonalitet og reelle forhandlingsposisjon.

Etter utløpet av bindingstiden skal kontrakten gå over til å være en løpende oppsigelig avtale.

3.2 Vilkår for bruk av bindingstid – reell økonomisk fordel

Et vilkår om bindingstid forutsetter at tilbyder gir forbruker en **økonomisk fordel**. Dette følger av ekomloven § 2-4.

I merknadene til bestemmelsen står det at forbrukeren skal **oppnå en reell fordel** ved å inngå en bindingsavtale, uten nærmere presiseringer av hvilke type fordeler dette kan være.¹³ At forbrukeren skal få en reell økonomisk fordel vil etter vår vurdering bety at det må være rimeligere, eller gunstigere å inngå avtalen med bindingstid enn uten. Dette må vurderes konkret.

Forbrukertilsynet antar at slike fordeler kan være prisavslag på abonnementsavgift, prisavslag ved kjøp av hardware, gratis etablering eller lignende. Det bør fremgå av vilkårene hvilken økonomisk fordel kunden oppnår ved å inngå avtalen.

¹¹ Prop.69 L (2012-2013) s. 98.

¹² Ekomloven § 2-4 femte ledd.

¹³ Prop.69 L (2012-2013) s. 99.

3.3 Vilkår for bruk av bindingstid – mulighet til å komme seg ut av avtalen

Etter Forbrukertilsynets og Markedsrådets praksis¹⁴ må den innelåsende effekten i avtaler med bindingstid balanseres ved at forbrukeren får mulighet til å komme seg ut av avtalen også i bindingstiden, mot å betale et bruddgebyr. Gebyret må være proporsjonalt, slik at det ikke overgår den økonomiske fordel som forbrukeren har blitt tilstått som kompensasjon for å binde seg.

Etter vår vurdering bør det skje en forholdsmessig reduksjon av størrelsen på gebyret i løpet av bindingstiden. En slik reduksjon bør helst skje månedlig eller minimum per kvartal.

Der den næringsdrivende har subsidiert forbrukeren innledningsvis i avtaleforholdet, for eksempel med subsidiert maskinvare eller betalingsfrie introduksjonsmåneder, skal bruddgebyret justeres ned suksessivt i løpet av bindingstiden.

For eksempel: Ved innledende subsidiering på kr 1200, starter bruddgebyrets størrelse på kr 1200, men justeres ned med 1/12 hver måned. Etter et halvt år vil bruddgebyret være kr 600, og ved avbrudd i den siste måneden av bindingstiden vil avbruddsgebyret være på kr 100.

3.4 Starttidspunkt for bindingstid

Som utgangspunkt vil starttidspunktet for bindingstiden være når varen eller tjenesten er levert, altså når forbrukeren mottar tilgang til internett. Starttidspunktet må fremgå av avtalen. I tillegg bør tilbyder opplyse om start- og sluttidspunkt for bindingstiden på «mine sider» eller lignende, slik at forbrukeren kan finne igjen denne informasjonen på en enkel måte.

Dersom forbrukeren har bedt om at levering skal finne sted på et senere tidspunkt, vil det nye tidspunktet være avgjørende for når bindingstiden starter å løpe.

Også i kontrakter som forutsetter utbygging av ny infrastruktur starter bindingstiden å løpe ved levering av tjenesten. Forbrukertilsynet er av den oppfatning at dersom tjenesten ikke er levert innen rimelig tid, vil bindingstiden måtte begynne å løpe selv om tjenesten ikke er levert. Dette vil gi tilbyder et insentiv til å oppfylle hovedytelsen av kontrakten og har sammenheng med når tilbyder senest bør ha levert tjenesten, se punkt 5.5 «særlig om heving». I den tidligere bransjenormen ble det angitt at bindingstiden uansett begynner å løpe 9 måneder etter avtaleinngåelsen.

Forbrukertilsynet anser dette fortsatt som et rimelig utgangspunkt.

Dersom manglende 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, kan starttidspunktet for bindingstiden utvides. I et slikt tilfelle vil bindingstiden kunne starte å løpe ved utgangen av fristforlengelsen tilbyderen på denne bakgrunn har krevd. Tilbyder bør etter vårt syn ikke kunne kreve en fristforlengelse som gjør at bindingstiden begynner å løpe senere enn 12 måneder etter avtaleinngåelsen.

Det er tilbyder som har bevisbyrden for at det foreligger en slik hindring.

¹⁴ RG-2012-354, MR-2005-05, MR-1998-6.

4. Endringer i avtalen fra tilbyderens side

4.1 Vilkår om ensidige endringer

Utgangspunktet er at avtaler skal holdes slik de er inngått. Det kan imidlertid være at tilbyder har et reelt behov for å gjøre endringer i avtalen.

Tilbyder kan gjøre endringer dersom det fremgår av avtalen. Forbrukeren skal kunne forutse eventuelle endringer i avtalen på grunnlag av klart angitte og forståelige kriterier i kontrakten.¹⁵

Det er Forbrukertilsynets oppfatning at en tilbyder som opererer med vilkår som åpner for ensidige endringer, så godt som mulig må klargjøre i vilkårene:

- Hva slags endringer som kan gjøres
- Hvilke årsaker som kan begrunne endringer, angitt med konkrete eksempler
- På hvilke tidspunkt endringer kan gjøres

Selv om vilkårene er klart formulert, vil en svært vid endringsagang kunne skape en ubalanse i avtaleforholdet som er urimelig. I slike tilfeller vil det kunne være aktuelt å gripe inn med hjemmel i markedsføringsloven § 22.

I avtaler med bindingstid vil det ligge i avtalens natur at den skal være gjensidig bindende. Som et utgangspunkt vil derfor vilkår som tillater endringer i en avtale underlagt bindingstid være urimelige. Tilbyder har en svært snever adgang til å avtale ensidige endringer innenfor en bindingsavtale. Dette må eventuelt være begrenset til endringer av uvesentlig betydning for forbrukeren eller at endringen skyldes offentligrettslige reguleringer eller force majeure-tilfeller.

4.2 Vilkår om varsel og hevingsrett ved ensidige endringer

Å tillate seg å gjøre ensidige endringer i avtalen uten å forplikte seg til å varsle forbrukeren og gi forbrukeren en mulighet til å gå fra avtalen vil ofte være urimelig. For ekomtjenester følger det av ekomloven at tilbyder skal varsle forbruker om en endring i avtalen. Endringen kan tidligst tre i kraft en måned etter at varsel er sendt til forbruker.¹⁶

Det er Nasjonal kommunikasjonsmyndighet (Nkom) som fører tilsyn med ekomloven § 2-4. Nkom har laget et notat for å avklare hvordan reglene om rettigheter og plikter ved ensidige endringer av avtalte leveringsvilkår er å forstå, herunder krav til varsling og retten til å heve kontrakten.¹⁷

Avtalevilkår som ikke regulerer dette i tråd med ekomloven vil være urimelig og kan forbys etter markedsføringsloven § 22.

¹⁵ Å angi vage endringsadganger som «[tilbyder] har rett til å foreta endringer i priser og i vilkår.», uten å oppgi grunnlag for eventuelle endringer, omfanget av eventuelle endringer eller hvilke type endringer som kan skje, må derfor anses som urimelige vilkår etter mfl. § 22.

¹⁶ Ekomloven § 2-4 fjerde ledd.

¹⁷ [Reglene om ensidige endringer av avtalte leveringsvilkår.](#)

5. Forbrukerens rettigheter og plikter ved forsinket eller mangelfull levering fra tilbyderen

5.1 Generelt

I forbrukerkjøpsloven¹⁸ finnes regler for kjøp av varer mellom forbrukere og næringsdrivende. Det finnes ingen tilsvarende lov for levering av internettjenester, men alminnelige kontraktsrettslige prinsipper tilsier at en kontrakt om kjøp av internettjenester må inneholde regulering av misligholdsbeføyelser.

Kontrakten må inneholde vilkår om når det foreligger forsinkelse, hva som utgjør en mangel, samt hvilke misligholdsbeføyelser forbrukeren kan gjøre gjeldende dersom leveringen av internettilgang er forsinket eller mangelfull.

5.2 Forsinket ytelse fra tilbyderen

Det foreligger forsinkelse dersom internettilgang 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 skal forbrukeren etter omstendighetene kunne holde hele eller deler av kjøpesummen tilbake, kreve oppfyllelse, heve avtalen og/eller kreve erstatning.

5.3 Mangelfull ytelse fra tilbyderen

Det foreligger en mangel dersom internettilgangen 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. Det vil også utgjøre en mangel dersom tilbyder iverksetter stenging av internettilgang uten grunnlag i lov eller avtale. Se punkt 6.2 om tilbyders rett til å stenge levering av internett.

Ved mangel kan forbrukeren etter omstendighetene holde hele eller deler av kjøpesummen tilbake, kreve retting, kreve prisavslag, heve avtalen og/eller kreve erstatning.

Dersom hastigheten forbrukeren får levert avviker fra det som er avtalt, kan det utgjøre en mangel. Dette må vurderes konkret. Brukerklagenemnda har i sine avgjørelser akseptert at det foreligger et visst avvik mellom avtalt og levert hastighet.¹⁹ For heving, se punkt 5.5.

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 informere forbrukeren, og fakturere forbrukeren for en lavere hastighetsklasse.

5.4 Reklamasjon

Foreligger det en mangel ved internettilgangen, må forbrukeren gi tilbyderen melding om at han eller hun vil påberope seg mangelen. Meldingen må gis innen rimelig tid etter at forbrukeren oppdaget

¹⁸ Lov om forbrukerkjøp (forbrukerkjøpsloven) av 17. juni 2016 nr. 29.

¹⁹ Se blant annet Brukerklagenemnda for elektronisk kommunikasjon, BKN-2017-08-0009.

eller burde ha oppdaget mangelen. Fristen for å melde fra om mangelen bør ikke være kortere enn to måneder fra forbrukeren oppdaget eller burde ha oppdaget mangelen.

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

I slike tilfeller skal tilbyderen også refundere eventuelle nødvendige kostnader til porto og lignende som forbrukeren er påført ved retur av utstyr til tilbyderen.

5.5 Særlig om heving

Det følger av alminnelige kontraktsrettslige prinsipper at en forbruker kan heve kontrakten når forsinkelsen eller mangelen medfører et vesentlig kontraktsbrudd.

For at heving på grunn av **mangel** skal være rettmessig, må avviket mellom avtalt og mottatt ytelse være av en slik art, omfang og betydning at det utgjør en vesentlig mangel.

Brukerklagenemnda for elektronisk kommunikasjon har lagt til grunn i sine avgjørelser at det må være et mislighold som ut fra art og omfang gjør det rimelig at motpart ikke trenger å oppfylle den ellers gyldige avtalen. Viktige momenter i vurderingen av hevingsadgangen vil være i hvilken grad avtalen om levering er oppfylt, herunder om feil og mangler har oppstått, og hvilken betydning feilene har hatt for klageren. Også forhold på tilbyders side vil kunne være relevant, for eksempel om tilbyder har gjennomført adekvate avhjelpstiltak, og om disse tiltakene er blitt igangsatt innen rimelig tid fra feilen ble meldt.²⁰

Hva som utgjør en vesentlig **forsinkelse** vil også måtte vurderes konkret. Et sentralt moment i vurderingen er forsinkelsens faktiske betydning for forbrukeren.²¹

For kontrakter som forutsetter utbygging av ny infrastruktur, er det i bransjenormen lagt til grunn at forbrukeren kan heve kontrakten kostnadsfritt dersom tilbyderen ikke leverer internettilgang til forbrukeren innen 9 måneder etter avtaleinngåelsen. Dette er etter vår vurdering fremdeles et rimelig utgangspunkt. Tilbyder vil på denne måten få et insentiv til å oppfylle sin del av avtalen, samtidig som forbrukeren får mulighet til å benytte seg av andre tilbydere dersom ikke internettilgang er levert som avtalt.

Hevingsretten gjelder likevel ikke dersom forsinkelsen skyldes en 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.

5.6 Særlig om erstatning

Tilbyderen bør ha kontrollansvar for forsinket eller mangelfull levering, og avtalevilkårene bør gi uttrykk for dette.²² Et slikt utgangspunkt 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

²⁰ Se blant annet Brukerklagenemnda for elektronisk kommunikasjon, BKN-2017-08-0009, BKN-2016-10-0018, BKN-2016-10-0018.

²¹ Brukerklagenemnda for elektronisk kommunikasjon har i avgjørelse BKN-2016-10-0028 uttalt at levering 8 uker etter at en avtale om internettilgang var inngått, ikke ga grunnlag for å heve avtalen. Saken var ifølge nemnda i grenseland for hva som aksepteres av forsinkelser.

²² Slik som kjøpsloven § 27 og § 40.

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.

Hva gjelder erstatningens størrelse, skal forbrukeren kunne kreve erstatning for det tap han eller hun liden 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 ansvar for indirekte tap, må det være klart og tydelig presisert i vilkårene hva som utgjør et indirekte tap.²³

5.7 Grenser for ansvarsfraskrivelser

Vilkår som i for stor grad fraskriver tilbyderen ansvar vil være urimelig. Nedenfor følger en oversikt over hvilke ansvarsfraskrivelser som ofte vil vurderes som urimelig.

Forsettlig eller grovt uaktsomt: Vilkår som begrenser erstatningsansvar for forsinkelse eller mangelfull levering som skyldes forsettlig eller grovt uaktsom handling eller unnlatelse fra tilbyderen eller fra tilbyders kontraktsmedhjelpere.

Kvalitet: Vilkår som fraskriver 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 skal denne begrensningen ikke begrense forbrukerens rett til erstatning for sine tap i urimelig grad. En slik begrensning må også tilsvarende gjelde for forbrukerens eventuelle erstatningsansvar overfor tilbyderen. Forbrukeren skal ikke kunne stilles erstatningsansvarlig for et høyere beløp enn tilbyderen.

6. Tilbyderens rettigheter og plikter ved mislighold fra forbrukeren

6.1 Generelt

Tilbyderens rettigheter og plikter ved forbrukerens mislighold bør samsvare med alminnelige kjøps- og forbrukerkjøpsrettslige regler, samt andre lovfestede rettigheter og plikter.²⁴

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 vilkår for at tilbyderen kan stenge internetttilgangen og/eller heve avtalen med forbrukeren.

6.2 Vilkår om tilbyders rett til å stenge levering av internett

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

²³ Se kjøpsloven § 67 andre ledd. Se også Markedsrådets sak nr. 10 fra 1998.

²⁴ Se forbrukerkjøpsloven kap. 9 og kjøpsloven kap. 7.

Ved betalingsmislighold skal tilbyder gi forbruker minst en betalingsoppfordring før det iverksettes stenging eller annen bruksbegrensning. Stenging eller annen bruksbegrensning kan tidligst iverksettes én måned etter at det er gitt betalingsoppfordring og forhåndsvarsling om tiltak er meddelt forbruker.²⁵

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

Stengning kan ikke iverksettes dersom forbrukeren har gjort gjeldende innsigelser mot kravet som kan gi forbrukeren rett til å holde tilbake egen ytelse.²⁶

6.3 Vilkår om tilbyders rett til å heve avtalen

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

7. Oppsigelse

7.1 Oppsigelsestidens lengde

Det må fremgå av avtalen hvilke muligheter forbrukeren har til å si opp avtalen. Utgangspunktet bør være at den gjensidige oppsigelsestiden skal være så kort som mulig, og ikke lenger enn én måned. Vår vurdering er at én måned er tilstrekkelig for at tilbyder skal kunne registrere og effektivisere oppsigelsen, og at oppsigelsestiden derfor bør begynne løpe allerede fra den dagen forbrukeren melder fra om oppsigelsen.²⁷

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 forsinkelser eller feil under fremsendingen, eller meldingen ikke når frem til tilbyderen.

Tilbyderen kan ikke belaste forbrukeren med oppsigelsesgebyr dersom vedkommende sier opp en avtale uten vilkår om bindingstid. Se imidlertid punkt 8.3 om avbestilling av kontrakter om utbygging av ny infrastruktur før levering, hvor tilbyder kan kreve et gebyr av forbruker i de tilfeller der forbruker ønsker å avbestille tjenesten før den er levert.

7.2 Formkrav ved oppsigelsen

Det følger av en rekke lover at det ikke kan stilles formkrav til hvordan oppsigelse kan skje.²⁸ Markedsrådet har uttalt at særlige krav til hvordan oppsigelse kan skje alltid vil stå i fare for å bli

²⁵ Ekomforskriften § 1-11.

²⁶ Se lov om inkassovirksomhet og annen inndriving av forfalte pengekrav (inkassoloven) § 10 første ledd.

²⁷ Directive (EU) 2018/1972 of the European Parliament and of the Council of 11 December 2018 establishing the European Electronic Communications Code (Ekomkodeks) artikkel 105 nr. 3.

²⁸ Se blant annet forbrukerkjøpsloven § 27, jf. § 4, avhendingslova § 2-8, husleieloven § 1-5, avtaleloven § 40, kjøpsloven § 82 og håndverkertjenesteloven § 4.

ansett som urimelige.²⁹ Forbrukeren bør derfor kunne si opp avtalen gjennom ethvert medium hvor leverandøren åpner for kommunikasjon med kunden, og i det minste i de kanalene forbrukeren kan benytte for å bestille tjenesten.

Det påhviler tjenestetilbyderen å ha tilstrekkelig gode rutiner for registrering og bekreftelse av mottatte oppsigelser, uavhengig av hvilken kontaktflate forbrukeren benytter for å gi melding om oppsigelse.

Ved muntlig oppsigelse bør tilbyderen sende ut en bekreftelse på oppsigelsen straks den er mottatt, slik at det ikke oppstår tvil rundt oppsigelsens gyldighet.

8. Endringer i avtalen fra forbrukers side

8.1 Flytting

Dersom forbrukeren har inngått en avtale med bindingstid, bør forbrukeren få mulighet til å flytte abonnementet til en ny adresse uten at dette forlenger bindingstiden. Dette gjelder kun dersom tilbyderen kan levere internetttilgang også på den nye adressen.

Dersom tilbyderen tar gebyr for flytting av internetttilgangen, må det være rimelig 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.

Tilbyderen skal gjennomføre flytting av internetttilgangen innen rimelig tid etter at forbrukeren melder flytting til tilbyderen.

8.2 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. Tilbyder kan kreve at partene skriftlig samtykker til en slik overføring. Tilbyderen kan også nekte slik overføring dersom det foreligger saklig grunn til det.

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

En tilbyder kan kun ta gebyr for overføring av abonnementet dersom det er rimelig og hjemlet i avtalen.

8.3 Avbestilling av kontrakter om utbygging av ny infrastruktur før levering

Forbrukeren skal kunne avbestille internetttilgangen før tjenesten er levert, altså inntil tjenesten er mottatt av forbrukeren.³⁰

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

²⁹ Se MR-2007-11

³⁰ Se forbrukerkjøpsloven § 41 og håndverkertjenesteloven § 39.

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

Avbestillingsgebyret skal være rimelig og kan ikke være satt så høyt at det tilsvarer kostnadene ved å bli i avtaleforholdet bindingstiden ut. Avbestillingsgebyret skal dessuten være justert etter når avbestillingen skjer og hvilke kostnader tilbyderen har hatt frem til avbestilling skjer. Størrelsen på gebyret kan blant annet bero på om prosjektutbygging er vedtatt eller ikke.

9. Valg av kabeltrasé og eiendomsrett

9.1 Valg av kabeltrasé

Valg av trasee skal skje i samråd med forbruker, og være til minst mulig skade og ulempe for forbrukeren. Forbrukerens trasevalg bør som det klare utgangspunkt legges til grunn.

9.2 Eiendomsrett over kabeltrasé

Utgangspunktet er at forbrukeren har full eiendomsrett til egen eiendom, også over kabeltraseen. Inngrep i forbrukerens eiendomsrett må være avtalt. Slike vilkår må være klare og fremgå tydelig av avtalen, for at forbrukeren skal forstå hvilke rettigheter han eller hun har. Vilkår om rett til grunn over kabeltrase må være minst mulig inngripende i forbrukerens eiendomsrett.

Dersom tilbyder iverksetter et tiltak som gjør at avtalen om internetttilgang endres, plikter tilbyder å varsle forbrukeren i forkant av dette.³¹ I den grad det er mulig, bør også tilbyder varsle om andre tiltak, som for eksempel reparasjon og utbedring av utstyr.

Dersom forbrukeren ønsker å bygge, grave eller gjøre terrengforandringer i kabeltraseen, kan tilbyder kreve at forbrukeren varsler om dette i rimelig tid før iverksettelse av tiltaket.

Tilbyderen bør ha en saklig grunn for å nekte slike tiltak, for eksempel at utstyret vil ta skade av tiltaket, eller at tiltaket vil gjøre adkomst til kabeltraseen svært vanskelig. Dersom det er mulig å flytte kabeltraseen, skal tilbyder være åpen for å gjøre dette mot at forbrukeren bærer kostnadene.

10. Tvisteløsning

Markedsføringsloven § 10a gir informasjon om hvilke mekanismer for tvisteløsning som er tilgjengelig for forbrukeren.³²

I vilkårene må det framgå informasjon om at tvister kan bringes inn for Bruerklagenemnda for elektronisk kommunikasjon og lenke til nettsiden.

³¹ Se punkt 2 om endringer i avtalen fra tilbyders side.

³² Se også ekomforskriften § 10-1, jf. § 1-8 nr. 9.

11. Sanksjoner

11.1 Generelt

Forbrukertilsynet skal søke å påvirke næringsdrivende til å innrette seg etter markedsføringsloven og annet regelverk som Forbrukertilsynet fører tilsyn med (mfl. § 35).

Ved brudd på markedsføringsloven, angrerettloven, finansavtaleloven eller annen lovgivning som vi håndhever, kan Forbrukertilsynet fatte vedtak om forbud (§ 40), påbud (§ 41), tvangsmulkt (§ 42) og i visse tilfeller overtredelsesgebyr (§ 43), jf. mfl. § 39. Forbrukertilsynets vedtak kan klages inn for Markedsrådet (§ 37).

Vedtak kan også rettes mot de som medvirker til lovbrudd (§ 39 tredje ledd). Medvirkningsansvaret omfatter fysiske personer, for eksempel daglig leder, styreleder eller styremedlemmer i et selskap.

11.2 Tvangsmulkt

For å sikre at vedtak etter markedsføringsloven §§ 40 og 41 overholdes, skal Forbrukertilsynet fastsette en tvangsmulkt som den som vedtaket retter seg mot, skal betale dersom vedkommende overtrer vedtaket (§ 42). Fastsettelse av tvangsmulkt kan unnlates dersom særlige grunner tilsier det.

Tvangsmulkten kan fastsettes som et engangsbeløp, et beløp per overtredelse eller som en løpende mulkt (for eksempel per dag eller uke inntil den næringsdrivende slutter å bryte vedtaket).

Forbrukertilsynet skal fastsette størrelsen på tvangsmulkten etter en konkret vurdering i det enkelte tilfelle. Det skal legges vekt på at det ikke skal lønne seg å overtre vedtaket (§ 42 andre ledd siste setning). Andre relevante vurderingsmomenter er sakens art og innklagedes økonomiske forhold.