

Til alle leverandører av bredbånd, TV og strømnetjenester

Dato: 27.05.2026

Saksbehandler: Martine Hatlebakk Messina

Veiledning om kravet til en enkel oppsigelse og oppsigelsestid

1 HVORFOR MOTTAR DERE DETTE BREVET?

Forbrukertilsynet veileder om og fører tilsyn med at næringsdrivende overholder reglene i markedsføringsloven og digitalytelsesloven.

I fjor undersøkte vi hvordan forbrukere kan inngå og si opp avtaler om bredbånd, TV og strømnetjenester, og hvordan forbrukere informeres om oppsigelse før og etter avtaleinngåelse. Undersøkelsen tok utgangspunkt i et utvalg leverandører som vi innhentet opplysninger fra. Bakgrunnen for undersøkelsen var mange tips fra forbrukere som opplevde det som vanskelig å si opp avtaler om bredbånd, TV og strømnetjenester, både når det gjelder tilgjengelige oppsigelsesmåter og å finne frem til hvordan man sier opp.

Basert på våre undersøkelser har vi vurdert at det er behov for å sende ut dette veiledningsbrevet. Formålet er å sikre at dere setter dere inn i reglene som gjelder for oppsigelse, og at dere tar nødvendige grep for å overholde reglene i markedsføringsloven og digitalytelsesloven.

Vi har ikke tatt stilling til om hver enkelt mottaker av dette brevet har brutt reglene vi omtaler. At dere mottar dette brevet, betyr derfor ikke at dere har gjort noe feil. Det gjelder uavhengig av om dere på forhånd har mottatt pålegg om opplysninger i forbindelse med saken eller ikke.

Fremover vil vi gjennomføre kontroller overfor leverandører av bredbånd, TV og strømnetjenester. Hvis vi finner lovbrudd vil vi vurdere å bruke økonomiske reaksjoner for å sikre at reglene overholdes. Ved brudd på digitalytelsesloven kan vi påby eller forby en bestemt praksis (påbuds- og forbudsvedtak) og ilegge bot (tvangsmulkt) hvis vedtaket brytes. Ved brudd på forbudet mot urimelig handelspraksis og urimelige avtalevilkår i markedsføringsloven kan det også være aktuelt å ilegge overtredelsesgebyr. I vår vurdering

av hvilke reaksjoner et lovbrudd får vil vi legge vekt på at dere har mottatt veiledning om regelverket i dette brevet.

2 VIDERE FREMSTILLING

I dette brevet går vi nærmere inn på enkelte av reglene som gjelder for oppsigelse av avtaler om bredbånd, TV og strømmetjenester i forbrukerforhold. Fordi det er ulike lovverk som regulerer de forskjellige tjenestene, vil vi først redegjøre for hvilke lovverk dere må forholde dere til (punkt 3).

Deretter går vi gjennom kravene til at forbrukere skal kunne si opp på samme måte som avtalen ble inngått og at oppsigelse skal være enkelt (punkt 4 og 5), forbudet mot aggressiv handelspraksis og urimelige avtalevilkår (punkt 6), og reglene som gjelder for oppsigelsestid (punkt 7). Til slutt kommer vi med anbefalinger til hva dere burde gjøre fremover for å sikre at dere overholder reglene (punkt 8).

I punkt 9 finner dere informasjon om hva dere kan gjøre hvis dere har spørsmål til innholdet i dette brevet.

3 HVILKE LOVER GJELDER FOR DE FORSKJELLIGE TJENESTENE

3.1 TV og strømmetjenester

TV og strømmetjenester regnes som digitale tjenester, og reguleres av digitalytelsesloven når det foreligger en avtale mellom en forbruker og en næringsdrivende. Loven har egne regler om oppsigelse. Det er viktig å merke seg at loven ikke kan fravikes ved avtale til skade for en forbruker. Hovedfokuset her er reglene om oppsigelsestid og kravene til oppsigelse i digitalytelsesloven § 33 første og tredje avsnitt:

«§ 33. Oppsigelse fra forbrukeren i løpende avtaleforhold

En avtale om løpende levering av digitale ytelser kan sies opp av forbrukeren med rimelig varsel, jf. likevel annet ledd om avtaler om bindingstid. Er det avtalt månedlig forskuddsbetaling, får oppsigelsen virkning fra den neste betalingsperioden, med mindre dette ville virke urimelig ut fra avtalens art.

[...]

Forbrukeren kan si opp avtalen med det kommunikasjonsmiddelet som ble brukt til å inngå avtalen. Forbrukeren kan også si opp avtalen med et annet passende

*kommunikasjonsmiddel som leverandøren benytter ellers i sin virksomhet.
Forbrukeren skal kunne si opp avtalen på en enkel måte.»*

Vi går ikke nærmere inn på resten av digitalytelsesloven § 33 i dette brevet, men vi understreker at det også er viktig å ha kjennskap til regelverk som vi ikke går inn på her.

3.2 Bredbånd

Digitalytelsesloven gjelder ikke for avtaler om bredbånd. Bredbånd regnes som en elektronisk kommunikasjonstjeneste, og reguleres av ekomloven. Ekomloven har ikke tilsvarende oppsigelsesregler som digitalytelsesloven. Med andre ord er det ikke uttrykkelige krav til hvilke kommunikasjonsmidler forbrukere skal kunne benytte ved oppsigelse, og loven oppstiller heller ikke et krav om at oppsigelse skal være enkelt.

Vi mener likevel at tilsvarende krav kommer frem av markedsføringslovens forbud mot aggressiv handelspraksis og urimelige avtalevilkår, se §§ 6, 9 og 22. Punkt 4 og 5 om kravene til tilgjengelige kommunikasjonsmidler ved oppsigelse og kravet til enkel oppsigelse etter digitalytelsesloven, er derfor relevant for vår vurdering av om en bredbåndsavtale overholder reglene i markedsføringsloven. Som følge av dette ber vi om at leverandører av bredbånd også leser nøye gjennom hele brevet.

Ekomloven har heller ingen regulering av oppsigelsestid i de tilfellene hvor forbrukere ønsker å si opp avtalen. For avtaler om bredbånd må oppsigelsestiden derfor vurderes opp mot forbudet mot urimelige avtalevilkår i markedsføringsloven § 22.

3.3 Avtaler som består av både bredbånd og TV og strømmetjenester

For avtaler som består av både bredbånd og TV og strømmetjenester, vil ekomloven gjelde for bredbånd-delen av avtalen og digitalytelsesloven vil gjelde for den delen som gjelder TV og strømmetjenester.

Dette skillet har likevel begrenset betydning når det gjelder kravene til tilgjengelige kommunikasjonsmidler ved oppsigelse og kravet til en enkel oppsigelse, siden de samme kravene uansett kan utledes av markedsføringsloven.

Når det kommer til oppsigelsestid, har vi omtalt dette spesifikt i punkt 7.3 for kombinerte avtaler.

4 FORBRUKERE SKAL KUNNE SI OPP AVTALEN MED DET KOMMUNIKASJONSMIDDELET SOM BLE BRUKT TIL Å INNGÅ AVTALEN

4.1 Minstekrav

Digitalytelsesloven § 33 tredje avsnitt oppstiller en absolutt rettighet for forbrukere til å kunne si opp avtalen med samme kommunikasjonsmiddel som ble brukt til å inngå avtalen. Dette er med andre ord et minstekrav til oppsigelsesmåter som må være tilgjengelig for forbrukerne.

Det står videre i bestemmelsen at forbrukere også kan si opp avtalen med et annet passende kommunikasjonsmiddel som leverandøren benytter ellers i sin virksomhet. Dette gjelder i tillegg til minstekravet.

Dette må også ses i lys av opplysningsplikten for næringsdrivende i angrerettloven og ehandelsloven. Det følger av angrerettloven § 8 første avsnitt bokstav d og ehandelsloven § 8 første avsnitt at næringsdrivende har en plikt til å gi forbrukere opplysninger om blant annet telefonnummer og e-postadresse. Næringsdrivende skal gi opplysningene på en klar og forståelig måte før avtaleinngåelsen, og tilgjengeliggjøre opplysningene enkelt og direkte for forbrukerne. Formålet med opplysningskravet er at forbrukere skal kunne identifisere næringsdrivende og ha mulighet til å komme raskt og effektivt i kontakt med næringsdrivende.¹

På bakgrunn av dette mener vi at forbrukere alltid skal kunne si opp avtalen med kommunikasjonsmidlene som dere plikter å opplyse om og ha tilgjengelig etter angrerettloven og ehandelsloven, slik som telefon og e-post. Hvis forbrukere ikke kan bruke disse kommunikasjonsmidlene ved oppsigelse mener vi at det vil være i strid med formålet bak opplysningskravet, fordi det vil være et hinder for at forbrukere kan komme raskt i kontakt med dere og kommunisere med dere på en effektiv måte.

4.2 Unntak for legitime behov

Digitalytelsesloven åpner for at leverandøren kan unnta et kommunikasjonsmiddel som benyttes ellers i virksomheten, dersom det foreligger et legitimt behov for å ikke motta oppsigelser på dette kommunikasjonsmiddelet.

Vi må likevel understreke at forbrukere alltid skal kunne si opp med samme kommunikasjonsmiddel som ble brukt til å inngå avtalen, og at dere ikke kan unnta et slikt kommunikasjonsmiddel som oppsigelsesmåte selv om det er et legitimt behov for det. I

¹ Ot.prp. nr. 36 (1999-2000) s. 99, Prop. 64 L (2013-2014) s. 25, Ot.prp. nr.31 (2002-2003) s. 60 og EU-kommisjonens veiledning til forbrukerrettighetsdirektivet s. 29 (Commission Notice 2021/C 525/01).

praksis mener vi derfor at adgangen til å unnta kommunikasjonsmidler har begrenset betydning i denne sammenheng. Vi ser at forbrukere kan inngå avtaler om TV og strømnetjenester på mange forskjellige måter. Dette må derfor også reflekteres i forbrukernes mulighet til å si opp en avtale.

Som nevnt i forrige punkt mener vi også at forbrukere alltid skal kunne si opp med kommunikasjonsmidlene som dere plikter å opplyse om og ha tilgjengelig etter angrerettloven og ehandelsloven. Dere kan derfor ikke unnta telefon og e-post som kommunikasjonsmiddel, heller ikke ved oppsigelse, og det skal være raskt og enkelt for forbrukere å si opp avtalen med disse midlene.

4.3 Skillet mellom forskjellige typer kommunikasjonsmidler

På bakgrunn av dette minstekravet i digitalytelsesloven ser vi behov for å klarlegge hva vi vil regne som forskjellige typer kommunikasjonsmidler i denne sammenheng. Dette er sentralt dersom vi skal vurdere om forbrukere kan si opp med samme kommunikasjonsmiddel som ble brukt til å inngå avtalen.

Vi mener at det overordnet er et skille mellom kommunikasjonsmidler hvor forbrukere er i direkte kontakt med kundeservice, og kommunikasjonsmidler hvor forbrukere ikke er i direkte kontakt med kundeservice. Mange forbrukere foretrekker å unngå direkte kontakt med kundeservice av ulike årsaker. Hvis dette har vært en mulighet ved avtaleinngåelse, mener vi at dette også skal være mulig ved oppsigelse. Et eksempel på dette er avtaleinngåelse via leverandørens nettside uten direkte kontakt med kundeservice. Tilsvarende gjelder for forbrukere som foretrekker kommunikasjonsmidler som involverer direkte kontakt med kundeservice. Hvis dette var mulig ved avtaleinngåelse, skal det også være mulig for forbrukerne å komme i kontakt med en kundebehandler på tilsvarende måte ved oppsigelse, for eksempel uten å måtte gå via en chatbot først. Det sentrale hensynet som ligger til grunn her, er at forbrukere ikke skal oppleve det som vanskeligere å si opp en avtale enn det var å inngå en avtale.

Videre er det sentralt at dere ikke kan oppstille andre formkrav ved oppsigelse enn ved avtaleinngåelsen. Det er for eksempel forskjell på å skrive en e-post i en åpen e-posttjeneste uten formkrav og felter som må fylles ut, og å måtte fylle ut et kontaktskjema/e-postskjema med påkrevde felter på leverandørens nettside. Det er også forskjell på oppsigelse direkte via Min Side og å benytte et kontaktskjema/e-postskjema hvor oppsigelse ikke får direkte virkning.

Vi regner følgende som forskjellige typer kommunikasjonsmidler i denne sammenheng:

- kundeservice via telefon
- kundeservice via e-post
- kundeservice via kontaktskjema/e-postskjema
- kundeservice via chat med kundebehandler
- kundeservice via chatbot
- leverandørens hjemmeside uten kontakt med kundeservice (eksempelvis på Min Side-løsninger)
- applikasjoner

Listen er ikke uttømmende.

5 KRAVET TIL EN ENKEL OPPSIGELSE ETTER DIGITALYTELSESLOVEN

Det følger av digitalytelsesloven § 33 tredje avsnitt at forbrukere skal kunne si opp avtalen på en enkel måte. Dette innebærer både at det skal være enkelt for forbrukerne å finne frem til hvordan avtalen sies opp, og at selve oppsigelsen skal være enkel å gjennomføre.

5.1 Det skal være enkelt å finne frem til hvordan man sier opp

Det er i denne sammenhengen sentralt hva slags informasjon dere gir om oppsigelse ved avtaleinngåelse, og hvor lett det er for forbrukerne å finne frem til informasjon om oppsigelse i etterkant av avtaleinngåelse.

I denne forbindelse må dere være oppmerksomme på angrerettloven § 8 første avsnitt bokstav n, som pålegger næringsdrivende en opplysningsplikt om vilkårene for oppsigelse av avtaler som er uten tidsbegrensning eller forlenges automatisk. Den næringsdrivende skal gi disse opplysningene til forbrukerne på en klar og forståelig måte før avtaleinngåelsen.

Disse opplysningene skal også være en del av avtalen, se angrerettloven §§ 11 og 14. Manglende eller bortgjemte opplysninger om hvordan en løpende avtale skal avsluttes kan føre til at forbrukere ikke kommer seg ut av et avtaleforhold, og må betale for ytelser som ikke lenger er ønsket.²

Basert på dette mener vi at det allerede ved avtaleinngåelsen må fremgå hva som er vilkårene for å si opp, herunder hvordan man skal gå frem for å si opp. Det må komme frem

² Prop.64 L (2013–2014) s. 30.

hvilke kommunikasjonsmidler forbrukerne kan benytte til å si opp avtalen, og at forbrukerne står fritt til å velge blant disse kommunikasjonsmidlene.

I etterkant av avtaleinngåelsen er det også viktig at forbrukerne lett skal kunne finne frem til hvordan de kan si opp, for eksempel ved å gjøre søk på nettsiden deres eller bruke menyvalg, og at denne informasjonen samsvarer med informasjon gitt ved avtaleinngåelsen, herunder i standardvilkår. Det er også viktig at forbrukerne får klar og tydelig informasjon om konsekvenser av oppsigelse, slik som oppsigelsestid, bruddgebyr ved bindingstid og retur av utstyr dersom forbrukerne leier utstyr.

5.2 Oppsigelsen skal være enkel å gjennomføre

Når en forbruker har valgt seg ut et kommunikasjonsmiddel, skal også veien til gjennomført oppsigelse være enkel. Vi legger særlig vekt på følgende når vi vurderer om oppsigelsen er enkel å gjennomføre:

- Forbrukere skal ikke bli avvist når de forsøker å si opp, uansett hvordan forbrukerne tar kontakt. Hvis en forbruker forsøker å si opp med et kommunikasjonsmiddel som dere rettmessig ikke anerkjenner som oppsigelsesmåte, må dere veilede forbrukeren over på riktig spor på en enkel og tydelig måte.
- Oppsigelse skal ikke være tidkrevende. Dere bør for eksempel tilstrebe å holde telefonkøer nede, eller å ha gode rutiner på å gå gjennom e-post jevnlig.
- Det skal være lett for forbrukere å komme i kontakt med kundeservice. Kontaktinformasjon må være lett tilgjengelig på nettsidene deres. Vi viser her til opplysningskravene i angrerettloven og ehandelsloven. For å oppfylle kravene til presentasjon av opplysningene etter disse reglene må forbrukerne ha tilgang til opplysningene til enhver tid når de navigerer inne på selskapets nettside.³ Vi anbefaler at dere har en lett synlig «Kontakt oss»-knapp i toppmenyen, eller at informasjonen alltid er tilgjengelig i bunnlinjen (footer).
- Dersom oppsigelse skjer gjennom kontakt med kundeservice er det viktig at kundeservice ikke drar ut saken unødvendig. Eventuelle forsøk på å beholde kunden bør holdes kort. Sier forbrukeren nei, bør dette aksepteres uten at kundebehandler fortsetter å mase. Ved bytte av bredbåndsleverandør er det forbudt med winback-markedsføring, se ekomloven § 4-14.

³ Ot.prp. nr. 31 (2002-2003) s. 61.

- Forbrukere skal ikke trenge å oppgi flere opplysninger enn nødvendig for å kunne si opp. Dere kan for eksempel ikke kreve at forbrukerne oppgir årsak til oppsigelse. Det vil også utgjøre en unødvendig hindring å kreve at forbrukerne oppgir kundenummer, fordi dette er noe dere bør kunne finne frem til selv.
- Vi oppfordrer dere til å sende skriftlig bekreftelse på gjennomført oppsigelse uavhengig av hvilket kommunikasjonsmiddel forbrukerne benytter ved oppsigelse. Uten en skriftlig bekreftelse vil det være vanskelig for forbrukerne å bevise at oppsigelse er gitt ved oppsigelse på et ikke-varig medium, og det gjør også at forbrukerne ikke er i stand til å vite om betalingsforpliktelsen er endelig avsluttet. Dette kan også fort være i strid med kravene til god forretningsskikk eller forbudet mot aggressiv handelspraksis i markedsføringsloven §§ 6 og 9.

Vi understreker at dette ikke er en uttømmende liste over hva som ligger i kravet om at oppsigelsen skal være enkel å gjennomføre. Dette vil alltid avhenge av en helhetsvurdering, men de nevnte punktene vil være viktige for vurderingen. Listen tar utgangspunkt i utfordringer vi har sett i tips fra forbrukere og undersøkelser vi selv har gjort. Dere må selv gjøre en selvstendig vurdering av om deres oppsigelsesprosess helhetlig fremstår som enkel for forbrukere.

6 KRAVET TIL EN ENKEL OPPSIGELSE ETTER MARKEDSFØRINGSLOVEN

6.1 Belastende hindringer

Dersom det foreligger unødvendige hindringer for forbrukerne når de skal si opp avtalen, kan dette være i strid med forbudet mot urimelig, herunder aggressiv, handelspraksis, se markedsføringsloven §§ 6 og 9. Ved vurderingen av om en handelspraksis er aggressiv vil vi blant annet vektlegge om det foreligger belastende eller uforholdsmessige hindringer som den næringsdrivende pålegger forbrukere som ønsker å si opp. Dette omfatter hindringer som ikke har sitt grunnlag i avtalen. Dersom det foreligger hindringer som følger av avtalen, se nærmere om dette i punkt 6.2 om urimelige avtalevilkår.

En forutsetning for at en slik praksis skal anses som aggressiv er at den er egnet til å påvirke forbrukere til å treffe en økonomisk beslutning som de ellers ikke ville ha truffet. En økonomisk beslutning i denne sammenheng omfatter blant annet det å beholde en tjeneste eller å utsette eller avstå fra oppsigelse. Vilkåret vil med andre ord alltid være oppfylt dersom det foreligger hindringer som er egnet til å gjøre at forbrukere får vansker med å si opp.

Å kunne si opp avtaler er en grunnleggende forbrukerrettighet. Hindringer i oppsigelsesadgangen kan føre til at forbrukere fortsetter å betale for noe som de ikke

ønsker. Hvis det foreligger hindringer som gjør at forbrukere ikke får til å si opp eller at oppsigelse er veldig tidkrevende, mener vi at dette fort vil være en aggressiv handelspraksis.

6.2 Urimelige avtalevilkår

Forbudet mot aggressiv handelspraksis gjelder som nevnt kun hindringer som ikke har sitt grunnlag i avtalen. Hvis det likevel er urimelige avtalevilkår i standardavtaler mellom næringsdrivende og forbrukere, kan vi forby disse etter markedsføringsloven § 22.

I vurderingen av om avtalevilkår er urimelige skal vi legge vekt på hensynet til balanse mellom partenes rettigheter og plikter og hensynet til klarhet i kontraktsforhold. Hensynet til balanse mellom partenes rettigheter og plikter skal sikre at avtalevilkårene ikke favoriserer leverandøren og gir forbrukerne dårlige rettigheter. Det kreves ikke særlig stor ubalanse før vi kan gripe inn på grunnlag av denne bestemmelsen.⁴

På bakgrunn av dette er det sentralt å vurdere om oppsigelse er enkelt å gjennomføre og om det fremstår som klart for forbrukerne hvordan man skal gå frem for å si opp. Fordi oppsigelse er en av de mest sentrale forbrukerrettighetene i et avtaleforhold, vil det fort oppstå en ubalanse mellom partenes rettigheter i avtaleforholdet dersom oppsigelse oppleves som tungvint for forbrukerne. Særlige krav til hvordan oppsigelse skal skje vil alltid stå i fare for å bli ansett som urimelige.⁵ Vi mener at dette innebærer at forbrukere bør kunne si opp avtalen med ethvert medium hvor leverandøren åpner for kommunikasjon med kunden, og i det minste i de kanalene forbrukerne kan benytte for å inngå avtale.

6.3 Sammenhengen mellom markedsføringsloven og digitalytelsesloven

Som vist ovenfor henger kravene til en enkel oppsigelse etter digitalytelsesloven, som omtalt i punkt 4 og 5, tett sammen med vurderingene etter markedsføringsloven. Dersom det for eksempel kun er mulig å si opp en avtale via telefon med kundebehandler, vil vi fort anse dette som et urimelig avtalevilkår fordi det å inngå avtale er betydelig lettere enn å si opp. Dette skaper en ubalanse i avtaleforholdet. Digitalytelsesloven oppstiller detaljerte regler om oppsigelse for digitale ytelser. Vi mener at tilsvarende krav kan utledes av de nevnte bestemmelsene i markedsføringsloven og at det samme derfor også gjelder for bredbånd og andre tjenester som ikke omfattes av digitalytelsesloven.

Dette vil si at reglene i digitalytelsesloven om en enkel oppsigelse, gjennomgått i punkt 4 og 5, også er relevante når vi vurderer avtaler om bredbånd opp mot bestemmelsene i

⁴ Rt. 2006 s. 1348 avsnitt 43.

⁵ MR-2007-11 (Film 24 AS).

markedsføringsloven. Hvis vi skal vurdere oppsigelsesadgangen for avtaler om bredbånd, vil vi derfor legge til grunn de samme kravene ved vurderingen av om det foreligger belastende eller uforholdsmessige hindringer eller urimelige avtalevilkår.

7 OPPSIGELSESTID

7.1 Oppsigelsestid for TV og strømmetjenester

Det følger av digitalytelsesloven § 33 første avsnitt at den klare hovedregelen er at oppsigelse får virkning fra den neste betalingsperioden dersom det er avtalt månedlig forskuddsbetaling. Dette innebærer at forbrukere helt frem til forfallstidspunktet for inneværende periode skal kunne si opp med virkning for neste betalingsperiode. For eksempel:

Forfallstidspunktet for den månedlige forskuddsbetalingen av en strømmetjeneste er 20. hver måned. Hvis en forbruker for eksempel ønsker å unngå å betale for september måned, må hen si opp avtalen senest 20. august. Ved oppsigelse før 21. august får oppsigelsen virkning fra 1. september, og forbrukeren kan derfor ikke bli belastet for september. Hvis forbrukeren derimot sier opp 21. august eller en annen dag før neste forfallstidspunkt, løper abonnementet ut september.

Dere kan gjøre unntak fra dette i tilfeller hvor en slik oppsigelsestid vil virke urimelig ut fra avtalens art. Avtalens art viser til forhold ved avtalen som tilsier en lengre oppsigelsestid enn hovedregelen, og som forbrukerne med rimelighet måtte forutse ved avtaleinngåelsen. Unntaket er ment som en sikkerhetsventil.⁶

Vi mener at det i utgangspunktet ikke er aktuelt å gjøre unntak fra hovedregelen for TV og strømmetjenester, fordi leverandører av slike tjenester i de fleste tilfeller enkelt kan utføre en oppsigelse. Selv i tilfeller hvor forbrukerne leier fysisk utstyr for å få tilgang til tjenesten, vil det være enkelt å deaktivere tjenesten ved oppsigelse. At fysisk utstyr skal hentes eller sendes tilbake ved oppsigelse er ikke i seg selv grunn til å gjøre unntak fra hovedregelen.

Dersom det er adgang til å gjøre unntak på grunn av avtalens art, er det fremdeles et krav at forbrukerne skal kunne si opp med rimelig varsel. Denne vurderingen sammenfaller med vurderingen av oppsigelsestiden der det ikke er avtalt månedlig forskuddsbetaling. I slike tilfeller er vurderingen utelukkende om forbrukerne kan si opp med rimelig varsel. Fordi TV og strømmetjenester er digitale tjenester hvor oppsigelse vil være enkelt å utføre, mener vi at det sjelden vil være grunnlag for en lengre oppsigelsestid enn én måned (fra dato til

⁶ Prop.66 LS (2021-2022) s. 122.

dato) i disse tilfellene. Oppsigelsestiden skal likevel ikke være lengre enn tiden dere trenger for å avslutte avtalen. Se nærmere om rimelighetsvurderingen og hva vi vektlegger i en slik vurdering i punkt 7.2.1 og 7.2.2.

Vi understreker at det ikke er noe i veien for å gi forbrukere bedre rettigheter enn det som kommer frem av disse lovkravene. Dere kan for eksempel velge å tilby oppsigelse med umiddelbar virkning.

7.2 Oppsigelsestid for bredbånd

7.2.1 Vurderingen av oppsigelsestid etter markedsføringsloven

Siden ekomloven ikke regulerer oppsigelsestid når forbrukere ønsker å si opp, må vilkår om oppsigelsestid vurderes etter markedsføringslovens forbud mot urimelige avtalevilkår.

Som nevnt i punkt 6.2, skal vi i denne vurderingen legge vekt på hensynet til balanse mellom partenes rettigheter og plikter. Ved vurderingen av om et avtalevilkår innebærer en slik ubalanse at vilkåret er urimelig, har Markedsrådet uttalt at det er sentralt å vurdere følgende: om vilkåret innebærer en innelåsende effekt for forbrukerne, graden av en slik innelåsende effekt, hvilke eventuelle legitime behov leverandøren har for å benytte seg av vilkåret, og eventuelle fordeler vilkåret innebærer for forbrukerne.⁷

Vurderingen av hva som er en rimelig oppsigelsestid vil være konkret fra sak til sak. Oppsigelse er likevel en av de mest grunnleggende forbrukerrettighetene i et avtaleforhold, fordi det er forbrukernes vei ut når de ikke lenger ønsker å være bundet av en avtale. Vilkår om oppsigelsestid har en innelåsende effekt for forbrukere, og er utelukkende til fordel for den næringsdrivende. En lang oppsigelsestid kan derfor føre til en urimelig ubalanse for forbrukerne som kan være i strid med markedsføringsloven.

Vi skiller i det følgende mellom bredbåndsavtaler med og uten forskuddsbetaling.

7.2.2 Bredbåndsavtaler uten forskuddsbetaling

For å unngå at et vilkår om oppsigelsestid er ubalansert og urimelig, er det vår vurdering at dere må begrunne vilkår om oppsigelsestid i praktiske og legitime behov for å avslutte avtaleforholdet, og at oppsigelsestiden derfor ikke skal være lengre enn tiden dere trenger for å avslutte avtalen.

⁷ Se blant annet MR-2005-25 (Vaktservice AS), MR-2006-18 (Barne- og ungdomsavisen AS), og MR 2009-987 (Telinet Energi AS).

Slike praktiske og legitime behov kan for eksempel være at dere trenger noe tid til å gjennomføre de manuelle og tekniske operasjonene som er nødvendig for å avslutte avtalen.

Etter vår vurdering er ikke økonomiske hensyn, som for eksempel å sikre seg mot økonomiske tap, et hensyn som kan begrunne et behov for oppsigelsestid. Det er fordi dere enkelt kan ivareta slike økonomiske hensyn på andre måter, som for eksempel gjennom prising av ytelsen og ved bruk av bindingstid.

Når det gjelder avtaler om bredbånd mener vi at det sjelden vil være rimelig med en lengre oppsigelsestid enn én måned (fra dato til dato). Vi har tidligere lagt til grunn at en oppsigelsestid på inneværende måned pluss én måned har vært i samsvar med regelverket. På grunn av teknologisk utvikling mener vi at dette ikke lenger kan være utgangspunktet for en rimelig oppsigelsestid for avtaler om bredbånd. Vår oppfatning er at det hverken er tid- eller ressurskrevende for leverandører av bredbånd å avslutte en avtale, fordi dette etter vår forståelse i all hovedsak skjer digitalt. Vi kan heller ikke se at det er praktiske og legitime behov som skulle tilsi en så lang oppsigelsestid. Ved utleie av fysisk utstyr kan dere ivareta retur av dette i avtalevilkårene, og vi forstår det slik at det er vanlig praksis at forbrukerne har ansvar for å returnere utstyr dersom dette er et krav. At dere leier ut fysisk utstyr, kan derfor ikke begrunne en lengre oppsigelsestid.

Selv om det sjelden vil være rimelig med lengre oppsigelsestid enn én måned, understreker vi at også én måned kan være et urimelig avtalevilkår. Dette kan være tilfellet dersom én måned er lengre tid enn dere faktisk trenger for å avslutte avtalen.

7.2.3 Bredbåndsavtaler med forskuddsbetaling

For avtaler med forskuddsbetaling er det vår vurdering at det ikke vil være urimelig at forbrukere er bundet til avtalen ut perioden de har forskuddsbetalt for, og at dette derfor i realiteten tilsvarer oppsigelsestiden for avtalen. Dette tilsvarer kravet til oppsigelsestid ved forskuddsbetaling etter digitalytelsesloven, som nevnt i punkt 7.1. Forutsetningen for vår vurdering er at dere ikke tar forskuddsbetaling for mer enn én måned av gangen. Det er fordi det å binde forbrukere ut betalingsperioden for avtaler med lengre betalingsperioder, fort kan være ubalansert og derfor urimelig.

Grunnen til at vi vurderer det slik at det ikke vil være urimelig at forbrukere er bundet ut perioden de har forskuddsbetalt for, er at forbrukerne har akseptert ordningen med månedlig forskuddsbetaling ved avtaleinngåelse. Forbrukerne vil forvente å være bundet til avtalen ut perioden de har forskuddsbetalt for. I tillegg vil heller ikke oppsigelsestiden være statisk hvis den følger betalingsperioden, men vil avhenge av hvilket tidspunkt forbrukerne sier opp

avtalen i betalingsperioden. Dermed har også forbrukerne mulighet til å påvirke hvor lang oppsigelsestiden blir.

Utgangspunktet er dermed at hvis dere har tilstrekkelig med tid til å avslutte avtalen i løpet av perioden forbrukerne har forskuddsbetalt for, så kan dere ikke ha noen oppsigelsestid ut over denne perioden. Hvis for eksempel forfallsdato for betaling er den 20. hver måned, med forskuddsbetaling for dato til dato (den 1. til 1.), vil en forbruker for eksempel kunne si opp 15. mai og kun være «bundet» frem til 31. mai, med eventuelt tillegg av tid dere trenger utover dette for å avslutte avtaleforholdet.

7.3 Oppsigelsestid for avtaler som består av både bredbånd og TV og strømmetjenester

Når det gjelder avtaler som består av både bredbånd og TV og strømmetjenester, vil digitalytelsesloven § 33 regulere oppsigelsestiden for den delen av avtalen som gjelder TV og strømmetjenester. For bredbånd-delen av avtalen vil oppsigelsestiden reguleres av markedsføringslovens forbud mot urimelige avtalevilkår.

Dersom det ikke er avtalt forskuddsbetaling vil det være den samme rimelighetsvurderingen som ligger til grunn for oppsigelsestiden for hele avtalen. Se nærmere om hva vi vektlegger i en slik rimelighetsvurdering i punkt 7.2.1 og 7.2.2.

I tilfeller hvor det er avtalt forskuddsbetaling, må som et minimum oppsigelse av TV og strømmetjenester få virkning fra den neste betalingsperioden. Som nevnt i punkt 7.1 mener vi at unntaksadgangen fra dette er lite aktuell. Når det gjelder bredbånd-delen av avtalen, mener vi som nevnt i punkt 7.2.3 at løsningen i digitalytelsesloven vil være en rimelig løsning når det er avtalt forskuddsbetaling. Den mest praktiske og forbrukervennlige løsningen vil derfor være å ha oppsigelse med virkning fra den neste betalingsperioden for hele avtalen, slik at forbrukerne ikke trenger å forholde seg til ulik oppsigelsestid for de forskjellige delene av avtalen. Vi anser det også slik at det fort kan være urimelig å operere med ulik oppsigelsestid for de forskjellige delene av avtalen, fordi dette i praksis kan hindre forbrukere fra å bytte til tilsvarende kombinerte avtaler hos andre leverandører.

8 HVA BØR DERE GJØRE NÅ?

Det er deres ansvar å sikre at dere overholder reglene som gjelder for oppsigelse. For å oppnå dette bør dere gå gjennom egne rutiner.

Her er en ikke-uttømmende sjekklister dere kan bruke som tar for seg tematikken gjennomgått i dette brevet:

- Kan forbrukere si opp avtalen sin hos dere på samme måte som avtalen ble inngått? Se listen i punkt 4.3 for hva vi anser som ulike typer kommunikasjonsmidler i denne sammenheng.
- Dersom dere unntar et kommunikasjonsmiddel som oppsigelsesmåte, må dere huske på følgende: kommunikasjonsmiddelet kan ikke benyttes ved avtaleinngåelse, det kan ikke være et kommunikasjonsmiddel som dere har en plikt til å ha tilgjengelig og gi opplysninger om etter angrerettloven og ehandelsloven, og det må foreligge et legitimt behov for å unnta kommunikasjonsmiddelet.
- Gir dere riktig, klar og tydelig informasjon om hvordan avtalen kan sies opp ved avtaleinngåelsen, og er det i etterkant av avtaleinngåelsen lett for forbrukere å finne frem til informasjon om dette?
- Er det enkelt for forbrukere å finne kontaktinformasjon, inkludert telefonnummer, e-postadresse og postadresse?
- Er det enkelt for forbrukere å gjennomføre en oppsigelse, eller er det hindringer som kan gjøre prosessen vanskelig og unødvendig tungvint? Her er det viktig å gjennomgå alle de alternative oppsigelsesmåtene.
- For avtaler om TV og strømmetjenester: Har oppsigelsen virkning fra den neste betalingsperioden i tilfeller hvor det er avtalt månedlig forskuddsbetaling? Dersom det ikke er avtalt forskuddsbetaling, tilsvare oppsigelsestiden den tiden dere trenger for å avslutte avtaleforholdet? Dette må dere vurdere både opp mot hovedytelser og eventuelle tilleggsytelser dere tilbyr.
- For avtaler om bredbånd: Tilsvare oppsigelsestiden den tiden dere trenger for å avslutte avtaleforholdet? Dette må dere vurdere både opp mot hovedytelser og eventuelle tilleggsytelser dere tilbyr.
- For avtaler om både bredbånd og TV og strømmetjenester: Overholder dere kravene til oppsigelsestid både i digitalytelsesloven og forbudet mot urimelige avtalevilkår i markedsføringsloven? Se punkt 7.3.

Som nevnt ovenfor i punkt 6.3 er kravet om en enkel oppsigelse i digitalytelsesloven relevant for vurderingene etter markedsføringsloven om belastende og uforholdsmessige hindringer og urimelige avtalevilkår. Sjekklisten vil derfor være relevant både for leverandører av bredbånd, TV og strømmetjenester.

9 AVSLUTNING

Hvis dere har spørsmål til innholdet i dette brevet, kan dere sende oss en henvendelse via vår digitale portal Min Side (minside.forbrukertilsynet.no).

Med hilsen

Nina Elise Dietzel e.f.
underdirektør

Martine Hatlebakk Messina
juridisk rådgiver

Dokumentet er godkjent elektronisk og har derfor ingen håndskrevet signatur