

Datum 2019-12-02

Till:

Infrastrukturdepartementet

i.remissvar@regeringskansliet.se

i.d.remisser@regeringskansliet.se

2019-08-30

I2019/02319/D

Remissyttrande Promemoria: Genomförande av direktiv om inrättande av en kodex för elektronisk kommunikation

Sammanfattning avtalsvillkor

7:2 Sveriges Konsumenter välkomnar det förslag som nu lagts fram om en ny kodex för elektronisk kommunikation. Eftersom avtalsvillkor i allmänhet, och särskilt avtalsvillkor som gäller elektroniska kommunikationstjänster ofta är långa och skrivna på ett krångligt språk, är det bra att det föreslås att konsumenten innan ett avtal ingås ska få en kortfattad, klar, begripligt och lättläst sammanfattning av avtalet. Dock skulle vi önska att samma krav på begriplighet och lättlästhet skulle gälla för hela avtalet, när det riktar sig till konsumenter.

Det finns ett stort behov av att närmare reglera hur informationskraven i kodexen förhåller sig i förhållande till reglerna i lag om distansavtal och avtal utanför affärslokal, DAL. Detta så att man varken dubbelreglerar eller har regler som krockar med varandra.

Då vi fortfarande har en digital klyfta är det också viktigt att man i samband med införandet också ser över reglera hur informationskraven i kodexen ska kunna uppfyllas i de fall man inte har tillgång till en internetuppkoppling, utan måste kunna ta del av den varaktiga informationen via brev.

Ytterligare en sak som närmare behöver förtydligas är huruvida det ska kunna bli några civilrättsliga konsekvenser om inte konsumenten tagit emot sammanfattningen eller lämnat sitt samtycke. Enligt koden träder ju inte ett avtal i kraft förrän så skett, men denna reglering ska bara ha offentligrättslig rättsverkan och inte medföra några rättsföljder för den enskilde. Hur ska till exempel ångerrätten börja räknas om konsumenten inte samtycker efter det att hen mottagit sammanfattningen och ett bindande avtal alltså inte kommit till stånd?

Bindningstid

7:8 Eftersom långa bindningstider oftast inte är till någon fördel för en konsument, om det inte innebär att man får något i gengäld, t ex en betydligt lägre månadsavgift för

Box 38001, 100 64 Stockholm

BESÖK Hornsgatan 172

TELEFON 08 674 43 00

info@sverigeskonsumenter.se

www.sverigeskonsumenter.se

avtalsperioden eller en mobiltelefon till en mycket lägre kostnad, tycker vi inte att maximal avtalsperiod skall få vara längre än maximalt ett år, inklusive eventuellt erbjuden gratismånad. Sveriges Konsumenter har sett konsumenter som får stor problem då ett bundet internetavtal inte kan brytas tex då man flyttar. Eftersom koden ger utrymme för skydd för slutanvändare när det gäller uppsägning av avtal om slutanvändare byter bostadsort, bör vi i Sverige liksom Finland skriva in ett sådant skydd i koden.

Ändring av avtalsvillkor

7:11 Sveriges Konsumenter är positiva till att det förslås förtydligas när en konsument kan ha rätt att säga upp avtalet med anledning av villkorsändringar från tillhandahållarens sida. Något vi skulle vilja ha ett förtydligande kring är ifall konsumenten har rätt att säga upp ett avtal då konsumentens operatör säljer en kundstock till en operatör man inte vill vara kund hos. Något vi inte tolkat som möjligt med nuvarande skrivning. Vi ifrågasätter också om regleringen ska förstås som att en operatör förbehållslöst ska ha rätt att alltid ändra villkoren för ett avtal även när avtalet har en bindningstid. Något vi i så fall uppfattar som en tydlig obalans och skulle innebära ett oskäligt avtalsvillkor.

Uppsägningstid

7:12 På Sveriges Konsumenter stöter vi på konsumenter som inte vet hur man ska tolka en uppsägningsmånad. Är det en kalendermånad eller en månad från uppsägningsdatumet och i så fall 30 eller 31 dagar. Här vore det bra med ett förtydligande.

7:13 På Sveriges Konsumenter uppmärksammas vi på att det finns konsumenter som fortsätter att betala för en tjänst efter det att man tror att tjänsten har upphört. Det är därför bra att det föreslås att konsumenten ska påminnas om när ett tidsbegränsat avtal löper ut och kan sägas upp. Vi vill också påpeka att då det inte finns några lagstadgade formkrav för uppsägning bör man ha möjlighet att säga upp sitt avtal digitalt både via Mina sidor, e-post eller chatt (förutsatt att identiteten gått att fastställa). Detta då muntliga uppsägningar alltid är svårt att bevisa.

Sveriges konsumenter är också positiva till att en skyldighet kommer att föreskrivas beträffande att ge råd om de förmånligaste prisvillkoren i samband med påminnelse samt en gång per år. Detta även om uttrycket ”förmånligaste” inte alltid är ett objektiva begrepp. Vi är också positiva till den föreslagna regleringen att det inte ska få förekomma några brytavgifter när tillsvidareavtal avslutas efter en eventuell bindningstid.

Förtida uppsägning

7:15 På Sveriges konsumenter ser vi behov att ett förtydligande när det gäller den föreslagna regeln att tillhandahållaren bara får begära kompensation för subventionerad terminalutrustning som slutanvändaren behåller. Är det marknadsvärdet eller vilket värde utgår man ifrån, och vad gäller om konsumenten inte vill behålla terminalutrustningen? Och är regeln bara offentligrättslig eller också civilrättslig?

Förslaget att tillhandahållaren kostnadsfritt måste ta bort operatörlås för terminalutrustning tycker vi är bra.

Påföljder vid fel

7:16 Sveriges Konsumenter välkomnar förslaget att civilrättsliga påföljder föreslås för vissa elektroniska kommunikationstjänster och att konsumenttjänstlagens (1985:716)

påföljds katalog vid fel i tjänst föreslås göras direkt tillämplig för flera elektroniska kommunikationstjänster. Däremot ser vi ingen anledning att inte samma påföljds katalog också ska vara tillämplig för internetanslutningstjänster. Även gällande dessa tjänster är vår erfarenhet att konsumenterna ofta råkar ut för problem. Och utan ett högt konsumentskyddande regelverk kan det vara svårt att bli kompenserad för den skada man råkar ut för när tjänsten inte fungerar. Vi anser det därför viktigt att även internetanslutningstjänster ges samma konsumentskyddsnivå vid fel som för elektroniska kommunikationstjänster, även om det handlar om olika tjänster.

Som det är nu har konsumenten enligt praxis inte rätt till skadestånd för merkostnader vid långvarigt avbrott på fast bredband, om man t ex varit tvungen att köpa till mobilt bredband. Enligt avtalsvillkor måste konsumenten kunna bevisa vårdslöshet för att kunna få ersättning. En bevisbörda som är svår för konsumenten då konsumenten sällan har insyn i operatörens felavhjälpningsprocess från det att fel eller avbrott anmäls. Ofta sker kommunikationen muntligt och ofta upplever konsumenten kommunikationen från operatören som bristfällig. På Sveriges konsumenter får vi också höra om konsumenter som inte får hålla inne med betalning för abonnemangsavgift eller får ligga ute med pengar under långa tider. Även om man så småningom får tillbaka pengar uppfattar konsumenten det som oskäligt att behöva betala för en tjänst som inte fungerar. När det gäller kabelbrott är det särskilt besvärligt för konsumenten eftersom det inte i lag finns några fasta tidsgränser för avhjälpande och konsumenten oftast inte är intresserad av hävning då man inte har andra alternativ för att få en fungerande internetanslutning.

Från Sveriges konsumenter skulle vi vilja ha ett system med automatisk avbrottsersättning. En lagreglerad rätt till ersättning vid avbrott som skulle kunna fungera som ett påtryckningsmedel mot operatören för att snabbare åtgärda fel och minska eventuella tvister om kompensation i efterhand. På elmarknaden har vi redan ett sådant här system och i Finland och Storbritannien finns redan ett liknande system.

Portering

7:17 För många konsumenter uppstår det problem vid nummerportering och vid byte av internetanslutningstjänst. Enligt koden framgår att det är den mottagande tillhandahållaren som ska leda bytes och porteringsförfarandet. Här vill vi ha mycket tydligare regler vad som gäller i de fall bytes eller porteringsförsöket misslyckas och/eller den mottagande tillhandahållaren inte tar på sig ansvaret, så att tjänstens kontinuitet kan upprätthållas. Något som är av stor vikt för slutanvändaren.

7:18 Gällande förslaget att få rätt att portera sitt nummer i upp till en månad efter att avtalet med överlåtande tillhandahållare har avslutats, är vi positiva till. Vi vill dock ha ett tillägg att det ställs krav på ett uttryckligt samtycke av slutanvändaren om man vill avsäga sig rätten till nummerportering efter avslutat avtal.

När det gäller regleringen i art 106.5 i koden om att överlåtande tillhandahållare ska fortsätta att tillhandahålla sina tjänster på samma villkor tills dess att den mottagande tillhandahållarens tjänster är aktiverade är det viktigt att man säkerställer att inte slutanvändaren råkar ut för dubbelfakturering i de fall slutanvändaren säger upp avtalet med överlåtande tillhandahållare, om aktivering inte sker hos mottagande tillhandahållare inom avtalsenlig uppsägningstid. Det kan då bli svårt för överlämnande tillhandahållare att veta hur hen ska agera. Samma problem kan uppstå gällande överlåtande tillhandahållares skyldighet

att återaktivera slutanvändarens nummer vid en misslyckat porteringsförsök.

Sveriges konsumenter välkomnar också förslaget gällande införande av ett utökat skadeståndsansvar som också föreslås gälla vid missbruk och dröjsmål vid byten av tillhandahållande av internetanslutningstjänster. Likaså att det föreslås att tillhandahållare måste informera om rätten till ersättning innan ett avtal ingås.

Vi tycker också att det är väldigt viktigt att slutanvändare ska ges möjlighet att få ersättning vid missbruk och dröjsmål i samband med byten av tillhandahållare och nummerportering på en civilrättslig grund.

Kvarstående tillgodohavanden då avtalet avslutas

Något som inte föreslås regleras och som vore bra att det reglerades är överlämnande tillhandahållares skyldighet att betala tillbaka eventuella kvarstående tillgodohavanden såsom förbetald datamängd som inte utnyttjats, eller kvarvarande samtalstid i ett pottabonnemang. Något som man oftast inte gör idag.

Samma sak gäller när man ångrar sig och vill utnyttja sin ångerrätt och gå tillbaka till sitt gamla abonnemang, som då kanske inte längre finns kvar. En regel om att ett nummer inte ska flyttas innan en konsuments ångerfrist gått ut, om inte konsumenten uttryckligen begärt det, skulle kunna reglera ett sådant förhållande.

Tillgång till e-postmeddelanden efter avslutat avtal

7:20 Sveriges konsumenter ser också att det finns behov för konsumenten att under en skälig tid, avgiftsfritt få tillgång till e-postmeddelanden efter det att avtalet sagts upp. Något som koden ger möjlighet till.

Kostnader i samband med nummerportering

7:21 Sveriges Konsumenter välkomnar att det föreslås att inga avgifter ska tas ut av slutanvändare i samband med nummerportering. Dock tycker vi det behövs ett förtydligande om slutanvändaren ska anses betalningsskyldig för att operatören håller numret öppet för portering. Något som numera ligger på den överlämnande tillhandahållaren under en månads tid efter avslutat abonnemang.

Skadestånd

7:23 I den nya koden ligger ett utökat skadeståndsansvar, något som Sveriges konsumenter välkomnar. Skadeståndsansvaret kommer att omfatta både byten av tillhandahållare av internetanslutningstjänster, den skada som uppkommer genom dröjsmål vid byte av tillhandahållande av sådan tjänst och skada till följd av missade service eller installationstillfällen. Denna rätt till skadestånd är något tillhandahållaren enligt koden måste informera om innan avtalet ingås. Men det skulle behövas ett förtydligande till vilken tillhandahållare konsumenten ska rikta sitt skadeståndsanspråk. Det är vår erfarenhet att det inte alltid är lätt för konsumenten att veta vilken tillhandahållare som orsakat förseningen och till vilken man ska rikta sitt skadeståndsanspråk. Sveriges konsumenter vill också betona att rätten till ersättning också måste gå att åberopa på civilrättsliga grunder.

Ytterligare en brist vi ser är att det bara är för ren ekonomisk skada man kan få ersättning. Något som i de flesta fall är omöjligt för konsumenten att visa och då är risken att regeln blir helt utan verkan.

Box 38001, 100 64 Stockholm
BESÖK Hornsgatan 172
TELEFON 08 674 43 00
info@sverigeskonsumenter.se
www.sverigeskonsumenter.se

Paketerbudanden

7:24 Den föreslagna regleringen av paketerbudanden vill vi på Sveriges konsumenter ska förtydligas. Är reglerna om paketerbudanden tillämplig när det är två separata avtal som ingås vid olika tillfällen med samma tillhandahållare, och måste terminalutrustningen vara kopplad till tjänsten? Vad gäller för så kallad kostnadsfria tjänster, vilka rättigheter gäller vid problem med eller ändring av dessa tjänster? Samma ska när det gäller förändringar i kanal- och programutbudet på tv-området där det behövs ett förtydligande. Det finns också andra paket där man till exempel tillsammans med terminalutrustning också köper till försäkrings- och finanstjänster som inte klart och tydligt regleras i den föreslagna koden.

Vid sampaketering är det vår erfarenhet på Sveriges Konsumenter att man inte alltid får häva hela paketet om det är någon del i paketet som inte fungerar. Även i denna del skulle vi vilja ha ett förtydligande och rätten att häva hela avtalet när någon väsentlig del av tjänsten inte fungerar.

Vi vill också ha ett förtydligande av den bortre gränsen för vad som kan anses utgöra andra tjänster samt ett klagande om kostnadsfria tilläggstjänster omfattas av bestämmelsen. På Sveriges konsumenter har vi erfarenhet av att långa bindningstider och olika löptider för olika delar i ett paket kan ställa till med stora problem för konsumenter. Det är inte heller alltid så att en slutanvändare uppmärksammas på att det vid uppgradering eller avhjälpande av fel kan bli så att man genom sin passivitet blir ofrivilligt bunden till ytterligare tid. Vi förutsätter därför att reglerna i 7:24 kommer att ställa högre krav på dokumenterat uttryckligt samtycke på en orderbekräftelse, så att man inte fortsättningsvis kan bli bunden av sin passivitet.

Kreditspärr

Gällande kreditspärr ser vi på Sveriges Konsumenter ökade möjligheten i koden med bättre tydligheten i avtalsvillkoren t ex vad som gäller möjligheten att spärra för köp av extra surf. Dock kvarstår problemet med roamingavgifter som kan uppkomma om konsumenten blir uppkopplad mot satellitnätverk på exempelvis färjor. Nyttillkomna problem är att mobilen utökats med nya tjänster såsom alternativ att använda mobilen som betalmedel. På Sveriges Konsumenter har vi mött konsumenter som ansetts betalningsansvariga för kostnader för köp som gjorts med stulen telefon, fram till dess den spärrats. Detta med hänvisning till avtalsvillkor. En strängare skyldighet för konsumenten än vad som gäller för bankkort. Detta är något som vi anser borde betraktas som oskäliga avtalsvillkor.

Slutligen vill vi på Sveriges konsumenter påtala att vi ser koden och dess implementering som en möjlighet att förstärka skyddet för såväl konsumentkollektivet som för enskilda konsumenter. Vi förutsätter därför att bestämmelserna som är avsedda att ge slutanvändare långtgående rättigheter också ska gå att tillämpa civilrättsligt och inte bara offentlighetsrättsligt. Om reglerna bara skulle få framåtriktad tillsyn kommer enskilda konsumenter uppleva att de inte får de rättigheter som EU-regleringen ger utrymme för.

Maria Wiezell
Konsumentjuridisk expert

Box 38001, 100 64 Stockholm
BESÖK Hornsgatan 172
TELEFON 08 674 43 00
info@sverigeskonsumenter.se
www.sverigeskonsumenter.se