

KOMMUNIKATIONSUTSKOTTETS BETÄNKANDE 13/2006 rd

Regeringens proposition med förslag till lag om ändring av kommunikationsmarknadslagen och lagen om behandling om vissa marknadsrättsli- ga ärenden

INLEDNING

Remiss

Riksdagen remitterade den 8 februari 2006 en proposition med förslag till lag om ändring av kommunikationsmarknadslagen och lagen om behandling om vissa marknadsrättsliga ärenden (RP 231/2005 rd) till kommunikationsutskottet för beredning.

Utlåtande

I enlighet med riksdagens beslut har ekonomiutskottet lämnat utlåtande i ärendet. Utlåtandet (EkUU 17/2006 rd) har bifogats detta betänkande.

Sakkunniga

Utskottet har hört

- konsultativ tjänsteman Laura Vilkkonen, kommunikationsministeriet
- lagstiftningsråd Marjo Lahelma, justitieministeriet
- enhetschef Merja Saari, Kommunikationsverket
- biträdande direktör Päivi Seppälä, Konsumentverket
- chefsjurist Anne Vainio, Elisa Abp
- senior legal counsel Ville Lahti, TeliaSonera Abp
- juristchef Jukka Rahikkala, Finnet-förbundet rf
- verkställande direktör Reijo Svento och juridisk chef Tytti Peltonen, FiCom.

PROPOSITIONEN

Enligt förslaget får kommunikationsmarknadslagen nya bestämmelser om teleföretagets ansvar om det förekommer fel eller dröjsmål i kommunikationstjänsten. Till lagen fogas vidare en bestämmelse om ansvarsfördelningen mellan tele-

företaget och konsumenten i fall att kommunikationstjänsten används obehörigen.

Lagens bestämmelse om rätt att kräva säkerhet skall preciseras så att den ger konsumenten ett bättre skydd konsumenten.

UTSKOTTETS ÖVERVÄGANDEN

Allmän motivering

Med hänvisning till propositionen och övrig utredning finner utskottet förslaget behövligt och lämpligt. Utskottet tillstyrker lagförslaget med följande anmärkningar och ändringsförslag.

Utskottet ställer sig positivt till syftet med propositionen, nämligen att öka konsumenternas tilltro till utbudet av kommunikationstjänster genom en klar ekonomisk ansvarsfördelning i problemsituationer. Avsikten med propositionen är att förbättra konsumentens ställning som en av parterna i kommunikationstjänstavtal. Ändringarna kommer också att förtydliga rättsläget när det uppstår fel eller dröjsmål i tjänsterna. De nya bestämmelserna är mycket viktiga för konsumenten från avtalsrättslig synpunkt. Tanken är att regleringen genom de nya förslagen skall ligga på en nivå som marknadssituationen i informationssamhället kräver.

På lång sikt är konsumenternas förtroende för marknaden en viktig förutsättning för informationssamhällets utveckling. Utskottet understryker att konsumenten ska kunna lita på att servicen fungerar och att han eller hon bemötts rättvist som avtalspart. Särskilt viktigt är det att konsumenterna känner förtroende inför nya former av service.

Prisavdrag och skadestånd

När fel uppstår erbjuds kunden prisnedsättning som gottgörelse för uteblivna tjänster. Det är en allmän avtalsrättslig princip att man inte behöver betala för tjänster som inte levererats.

Begreppet standardgottgörelse används i lag. Med begreppet avses en standardiserad prisnedsättning när det förekommit avbrott i servicen såsom exempelvis ett en vecka långt avbrott i en bredbandsförbindelse. För att underlätta för alla parter har prisnedsättningen i sådana avbrottssituationer standardiserats till en gottgörelse av ett visst belopp. Prisnedsättning och standardiserad prisnedsättning, dvs. standardgottgörelse, är således ingen ersättning för felet i tjänsten utan en gottgörelse till kunden för tjänster som utebli-

vit. Standardgottgörelsen gäller därför inte materiell fel.

Frågan om skadestånd ska hållas separat från standardgottgörelsen. Konsumenten kan orsakas skada av att han eller hon blivit utan kommunikationstjänster. För detta har konsumenten rätt till full ersättning. Denna skadeståndsrätt kan inte minskas till följd av en prisnedsättning, dvs. standardgottgörelse, som betalts på en annan grund.

Enligt förslaget svarar ett teleföretag även för indirekta skador om de har orsakats av oaktsamhet från teleföretagets sida. Den som orsakat en skada ansvarar enligt de skadeståndsrättsliga grundprinciperna alltid fullt ut för skadan, dvs. både för direkta och indirekta skador. Individens rätt till skadestånd omfattar sådan förmögenhet som avses i grundlagens bestämmelser om egendomsskydd. Utskottet anser att den ansvarsgrund som föreslås i propositionen är ändamålsenlig och motsvarar finländsk lagstiftning i övrigt.

Dröjsmål

Utskottet påpekar att teleföretagens skadeståndsansvar i fall av dröjsmål enligt förslaget baserar sig på ett s.k. kontrollansvar.

Skadeståndsplikt uppstår därmed inte om dröjsmålet beror på en omständighet som teleföretaget inte har inflytande över, som teleföretaget inte har kunnat beakta på förhand och vilkas följder det inte har kunnat undgå eller avvärja.

Ett teleföretag ansvarar för direkta skador som orsakats av dröjsmål endast om dröjsmålet eller skadan har berott på oaktsamhet från teleföretagets sida. Graden av oaktsamhet bör bedömas på samma sätt som i det finländska rättssystemet över lag. Måttstock i detta hänseende är de krav normal yrkeskompetens och omsorg ställer i näringslivet. Sådan oaktsamhet som avses i propositionen är exempelvis löfte om en orealistisk leveranstidpunkt när man redan vid avtalslutet vet att leveransen sannolikt kommer att försenas.

Enligt normala skadeståndsrättsliga principer gäller ett teleföretags ersättningsansvar endast sådana skador som har ett adekvat orsakssamband med avtalsbrottet. På avtal ska även i övrigt tillämpas allmänna skadeståndsrättsliga principer. Vardera avtalsparten ska sålunda vid motpartens avtalsbrott agera på ett sätt som kan anses skäligt för att begränsa skadorna. Följden av underlåtelse i detta avsesende är att det skadestånd avtalsparten annars skulle få minskas med ett belopp som motsvarar den skada som avtalsparten hade kunnat undvika om han eller hon hade agerat på ett sakligt sätt.

Fel i leveransen

Enligt förslaget har användaren rätt till ersättning för skada som uppkommit till följd av ett fel i kommunikationstjänsten. Rätten till ersättning uppkommer endast om felet i tjänsten har orsakat en skada som går att ersätta och leda i bevis. Bevisbördan i detta hänseende vilar på användaren. Ett teleföretag ansvarar för indirekta skador endast om felet eller skadan har orsakats av oakt-samhet från teleföretagets sida. Ett fel kan inte anses ha orsakats till följd av oakt-samhet från teleföretagets sida på det sätt som avses i paragrafen, om felet exempelvis beror på anläggningar eller program som konsumenten själv har installerat eller på problem som uppkommit på grund av sådan utomstående installationsservice som konsumenten själv har skaffat.

Uppbindning

Utskottet uppmärksammar att vid uppbindning, dvs. kombinationsköp, ska teleföretaget enligt avtalet inte bara prestera kommunikationstjänsten utan också terminalen. Precis som i närings-verksamhet över lag ansvarar teleföretaget också i dessa fall för att hela den avtalade leveransen är klanderfri och fungerar väl. Det är fråga om samleverans av en tjänst och en vara där den som levererar produkten enligt de grundläggande principer som anges i 5 kap. i konsument-skyddslagen ansvarar för hela leveransen. Utskottet understryker emellertid att liksom i andra motsvarande situationer ansvarar teleföreta-

get inte för sådan skada som följer av användarens egna bristfälliga agerande.

Den nya bestämmelsen om avhjälpande av fel och 5 kap. i konsumentskyddslagen lämpar sig särskilt väl just för uppbindningsavtal, om felet i prestationen beror på brister i terminalen.

Om ett teleföretag blir tvunget att betala skadestånd för en bevisad skada som uppkommit exempelvis på grund av ett fel i en terminal, har teleföretaget självklart en sedvanlig regressrätt i förhållande till sina egna avtalspartner. Regressrätten riktar sig i sådana fall exempelvis mot den som tillverkat eller levererat terminalen men även mot andra avtalspartner.

Detaljmotivering

Lagförslag 1

Ingress. Eftersom utskottet föreslår en ny 67 e § bör ingressen ändras på motsvarande sätt. Utskottet har omformulerat ingressen i enlighet därmed.

58 a §. Utskottets förslag till ny 67 e § resulterar i att även andra paragrafnumreringar måste ändras. Hänvisningen till 67 a—67 h § ska gälla 67 a—67 i §. Utskottet har omformulerat paragrafen i enlighet därmed.

67 d §. Fel i leveransen av en kommunikations-tjänst. Med hänvisning till ekonomiutskottets utlåtande föreslår utskottet att 2 mom. överförs till 67 f (67 e) §. Utskottet har omformulerat paragrafen i enlighet därmed.

67 e §. Rättelse av fel. Med hänvisning till ekonomiutskottets utlåtande föreslår utskottet en ny paragraf om rättelse av fel. Utskottet har kompletterat lagförslaget med en sådan paragraf.

67 f (67 e) §. Prisavdrag och standardgottgörelse. Med hänvisning till ekonomiutskottets utlåtande föreslår utskottet att bestämmelserna om egentlig prisnedsättning och standardgottgörelse kombineras i en och samma paragraf och att

paragrafrubriken ändras. Utskottet har omformulerat paragrafen i enlighet med detta.

71 §. Ändring av avtal. Enligt 71 § 3 punkten i lagförslaget får ett teleföretag ändra avgifter och övriga villkor enligt ett avtal om kommunikationstjänster till nackdel för konsumenten endast på grund av andra särskilda skäl, om omständigheterna förändrats väsentligt. Utskottet understryker att vid tolkningen av denna bestämmelse kan som godtagbar grund endast betraktas sådana förändringar i de omständigheter som rådde vid avtalsslutet som näringsidkaren själv inte har kunnat påverka.

72 §. Bygg- och underhållsarbete på kommunikationsnät samt åtgärder i anslutning till data-skydd. I paragrafens 2 mom. finns bestämmelser om följderna vid avbruten leverans. Om avbrot-

tet har pågått i sammanlagt 48 timmar, har användaren enligt förslaget rätt till gottgörelse som bestäms enligt lagrummet. Utskottet föreslår att bestämmelsen förtydligas så att 48 timmar betraktas som minimitid för ett avbrott. Utskottet har omformulerat momentet i enlighet därmed.

Förslag till beslut

Med stöd av det ovan anförda föreslår kommunikationsutskottet

att lagförslag 2 godkänns utan ändringar och

att lagförslag 1 godkänns med ändringar (Utskottets ändringsförslag).

Utskottets ändringsförslag

1.

Lag

om ändring av kommunikationsmarknadslagen

I enlighet med riksdagens beslut
upphävs i kommunikationsmarknadslagen av den 23 maj 2003 (393/2003) 67 § 5 mom.,
ändras 14 § 2 mom., 61 §, rubriken för 66 § samt 66 § 1 och 2 mom., rubriken för 67 § och 67 § 1—3 mom., 71 §, rubriken för 72 § samt 72 § 1 och 2 mom., 73 § 1 och 4 mom., 74 § 2 mom., 83 § 2 mom. och 127 §, samt
fogas till lagen nya 58 a, 67a—67 i, 79 a och 121 a §, till 126 § ett nytt 5 mom. samt till lagen en ny 138 a § som följer:

14 §
(Som i RP)

7 kap.

Användarens rättigheter

58 a §

Bestämmelsernas tvingande natur

Avvikelse från bestämmelserna i detta kapitel får inte genom avtal göras till nackdel för

konsumenten. Bestämmelserna i 67 a—67 i, 71—75 och 78—80 § i detta kapitel tillämpas på andra avtal än avtal med konsumenter endast om inget annat har överenskommits.

61, 66, 67 och 67 a—c §
(Som i RP)

67 d §

Fel i leveransen av en kommunikationstjänst

(1 mom. som i RP)
(2 mom. utesl.)

67 e § (Ny)

Rättelse av fel

Användaren har rätt att kräva att teleföretaget avhjälper felet eller utför en ny prestation i stället för den felaktiga utan att detta medför kostnader för användaren. Teleföretaget är dock inte skyldigt att avhjälpa felet, om detta förorsakar teleföretaget oskäliga kostnader eller oskäliga olägenheter.

Även om användaren inte kräver att felet skall avhjälpas eller prestationen förnyas, får teleföretaget på egen bekostnad göra en sådan rättelse, om det utan dröjsmål erbjuder sig att göra det när användaren anmäler felet. Användaren får avböja rättelsen, om denna skulle förorsaka honom eller henne väsentlig olägenhet eller en risk för att de kostnader som förorsakas användaren inte blir ersatta eller om användaren har en annan särskild orsak att avböja.

Teleföretaget får inte hänvisa till att det inte har fått tillfälle att avhjälpa felet, om användaren har låtit avhjälpa felet och denne med beaktande av omständigheterna inte skäligen kan förutsättas vänta på att teleföretaget skall avhjälpa felet.

67 f (67 e) §

Prisavdrag och standardgottgörelse

Om det inte kommer på fråga att avhjälpa felet eller utföra en ny prestation eller om felet inte avhjälpas inom en skälig tid efter att användaren har anmält det, har användaren rätt till ett prisavdrag som motsvarar felet.

En användare har rätt till standardgottgörelse om en skada som avses i 67 d § beror på ett avbrott i leveransen. Standardgottgörelsen uppgår till minst 15 euro för varje påbörjad vecka då leveransen är avbruten, dock högst 120 euro. *Om en standardgottgörelse betalas till användaren, har användaren inte på grund av samma avbrott rätt till ett prisavdrag enligt 1 mom.*

67 g (67 f) — 67 i (67 h) §
(Som i RP)

71 §
(Som i RP)

72 §

Bygg- och underhållsarbete på kommunikationsnät samt åtgärder i anslutning till dataskydd

(1 mom. som i RP)

Om en tjänst på grund av ett sådant skäl som avses i 1 mom. har varit avbruten sammanlagt minst 48 timmar under en kalendermånad, skall teleföretaget på begäran gottgöra användaren tjänstens grundavgift för en månad eller betala en motsvarande skälig gottgörelse.

— — — — —
73, 74, 79 a, 83, 121 a, 126 och 127 §
(Som i RP)

14 kap.

Särskilda bestämmelser

138 a §
(Som i RP)

KoUB 13/2006 rd — RP 231/2005 rd

Ikraftträdandebestämmelsen
(Som i RP)

Helsingfors den 6 juni 2006

I den avgörande behandlingen deltog

ordf. Markku Laukkanen /cent
vordf. Matti Kangas /vänst
medl. Mikko Alatalo /cent
Leena Harkimo /saml
Inkeri Kerola /cent
Risto Kuisma /sd
Reino Ojala /sd
Reijo Paaajanen /saml

Erkki Pulliainen /gröna
Eero Reijonen /cent
Pertti Salovaara /cent
Arto Seppälä /sd
Timo Seppälä /saml
Lasse Virén /saml
Raimo Vistbacka /saf
ers. Lyly Rajala /saml.

Sekreterare var

utskottsråd Mika Boedeker.