

**Regeringens proposition till Riksdagen med förslag till
lag om ändring av kommunikationsmarknadslagen och
lagen om behandling om vissa marknadsrättsliga ärenden**

PROPOSITIONENS HUVUDSAKLIGA INNEHÅLL

I propositionen föreslås att kommunikationsmarknadslagen och lagen om behandling om vissa marknadsrättsliga ärenden ändras.

Enligt förslaget fogas till kommunikationsmarknadslagen bestämmelser om teleföretagets ansvar om det förekommer fel eller dröjsmål i kommunikationstjänsten. Enligt förslaget skall användaren ha rätt till en standardsättning om leveransen av tjänsten fördröjs och under vissa förutsättningar även rätt till skadestånd för skador som överstiger standardsättningen, om sådana uppkommer.

Det föreslås att det i lagen också skall fastställas i vilka fall en kommunikationstjänst anses innehålla fel samt vilka påföljderna av felet skall vara.

Till lagen fogas vidare en bestämmelse om ansvarsfördelningen mellan teleföretaget och konsumenten i fall att kommunikationstjänsten används obehörigen. Enligt bestämmelsen svarar konsumenten för obehörig användning endast om han eller hon har förfarit mer vårdslöst än vad som är normalt eller om han eller hon har försummat sin anmälningsplikt.

Lagens bestämmelse om rätt att kräva skadestånd

skall preciseras så att den ger ett bättre skydd åt konsumenten.

Tillämpningsområdet för vissa bestämmelser i den gällande lagen föreslås bli utvidgat så att det vid sidan av anslutningsavtal för det fasta telefonnätet även omfattar övriga avtal om kommunikationstjänster, såsom tillhandahållande av bredbandstjänster. Den föreslagna utvidgningen av tillämpningsområdet är av betydelse till exempel för lagstiftningen om ensidig rätt att ändra avtalet. Bestämmelsen, som begränsar teleföretagets rätt att ändra avtalsvillkoren till nackdel för konsumenten under avtalsperioden, skall enligt förslaget utvidgas till att omfatta även andra anslutningsavtal än anslutningsavtal i det fasta telefonnätet.

Det föreslås dessutom att i lagen införs en ny bestämmelse för att påskynda behandlingen av besvär som anförts över myndighetsbeslut i anslutning till kommunikationsmarknaden och för att underlätta verkställandet av dessa beslut.

Lagarna avses träda i kraft sex månader efter det att de har stadfästs med undantag för 127 § i kommunikationsmarknadslagen, som föreslås träda i kraft så snart som möjligt.

INNEHÅLLSFÖRTECKNING

PROPOSITIONENS HUVUDSAKLIGA INNEHÅLL	1
INNEHÅLLSFÖRTECKNING	2
ALLMÄN MOTIVERING	3
1. Inledning	3
2. Nuläge	3
2.1. Lagstiftning och praxis.....	3
2.2. Den internationella utvecklingen samt lagstiftningen i utlandet och i EG	8
2.3. Bedömning av nuläget.....	13
3. Målsättning och de viktigaste förslagen.....	15
3.1. Mål	15
3.2. Alternativ till genomförandet	16
3.3. De viktigaste förslagen	18
4. Propositionens verkningar	18
4.1. Inledning.....	18
4.2. Ekonomiska konsekvenser	19
4.3. Konsekvenser för myndigheternas uppgifter och förfaranden	21
4.4. Konsekvenser för informationssamhället	21
5. Beredningen av propositionen.....	21
5.1. Beredningsskeden och beredningsmaterial	21
5.2. Remissyttranden och hur de har beaktats	22
DETALJMOTIVERING	24
1. Motivering till lagförslagen.....	24
1.1. Kommunikationsmarknadslagen	24
1.2. Lagen om behandling av vissa marknadsrättsliga ärenden.....	35
2. Ikraftträdande.....	35
3. Förhållande till grundlagen samt lagstiftningsordning.....	35
3.1. Förhållande till grundlagen.....	35
3.2. Bedömning av lagstiftningsordningen.....	36
LAGFÖRSLAGEN	37
Lag om ändring av kommunikationsmarknadslagen.....	37
Lag om ändring av lagen om behandling av vissa marknadsrättsliga ärenden.....	43
BILAGA.....	44
PARALLELLTEXTER	44
Lag om ändring av kommunikationsmarknadslagen.....	44

ALLMÄN MOTIVERING

1. Inledning

I regeringsprogrammets avsnitt om informationssamhället och kommunikationspolitik har regeringen åtagit sig att stärka konsumenternas ställning som användare av informationssamhällets tjänster. I regeringsprogrammet konstateras att konsumentens ställning bör stärkas särskilt genom ökad insyn i avtalsvillkoren för och prissättningen av tjänster.

Kommunikationsmarknadslagen (393/2003), som trädde i kraft 2003, är den viktigaste lagen som gäller tillhandahållande av informationssamhällstjänster. Dess bestämmelser gäller olika kommunikationstjänster på marknaden, av vilka de mest typiska är till exempel tjänsterna i det mobila och det fasta telefonnätet. Kommunikationstjänsterna är tjänster som används av så gott som samtliga finländare. På grund av tjänsternas centrala ställning har även regleringen av dem en betydande inverkan.

I kommunikationsmarknadslagens tillämpningsområde ingår även bredbandstjänsterna, vilkas användaravtal har ökat betydligt under de senaste åren. Regeringen godkände i januari 2004 ett förslag till nationell bredbandsstrategi. Regeringens målsättning är att mängden snabba och regionalt täckande telekommunikationsförbindelser till ett för användarna skäligt pris skall öka. Tryggandet av konsumentens rättsliga ställning är en viktig förutsättning även för att bredbandstjänsterna skall bli mera allmänna.

2. Nuläge

2.1. Lagstiftning och praxis

Tjänster som omfattas av kommunikationsmarknadslagens tillämpningsområde

Enligt 2 § i kommunikationsmarknadslagen är kommunikationstjänster verksamhet där ett tjänsteföretag överför, distribuerar eller

tillhandahåller meddelanden i ett kommunikationsnät. Kommunikationsmarknadslagens skyldigheter riktar sig förutom för några undantag till näringsidkare, inte till verksamhet som idkas för privata behov. En kommunikationstjänst är verksamhet som är av betydelse med hänsyn till kommunikationsmarknadslagen endast om tjänsten erbjuds till allmänheten, dvs. till en på förhand obegränsad användargrupp.

Den viktigaste begränsningen för tillämpningen av kommunikationsmarknadslagen är att lagen enligt dess 3 § 2 mom. inte gäller innehållet i meddelanden som förmedlas i kommunikationsnät. Denna bestämmelse är informativ till sin karaktär och betonar att kommunikationsmarknadslagens huvudsakliga syfte är att reglera nätinfrastrukturen. Vid tillhandahållande av tjänster i telefonnätet eller i televisions- och radionätet, vid tillhandahållande av Internettjänster och vid tillhandahållande av tjänster i andra kommunikationsnät som omfattas av lagens tillämpningsområde är det uteslutande användningen av nätet som är föremål för reglering, inte det innehåll som förmedlas i nätet.

Till exempel i fråga om lagstiftning som inriktar sig på tillhandahållande av Internettjänster ligger tyngdpunkten för regleringen på annat håll än i kommunikationsmarknadslagstiftningen. Internettjänsteverantörernas verksamhet regleras närmare i den lagstiftning som koncentrerar sig på det innehåll som förmedlas i Internet, såsom i lagen om yttrandefrihet i masskommunikation (460/2003) och lagen om tillhandahållande av informationssamhällets tjänster (458/2002). Innehållet i meddelanden som förmedlas i televisions- och radionätet regleras i lagen om televisions- och radioverksamhet (744/1998).

Många av bestämmelserna i kommunikationsmarknadslagen gäller telefonnät, som hör till de kommunikationsnät som avses i lagen. Enligt lagens definition avses med telefonnät både fasta telefonnät och mobilnät. Oberoende av tekniken för genomförande är

det kännetecknande för det allmänna telefonnätet att man genom det kan ringa och ta emot samtal mellan en obegränsad grupp personer.

De flesta kommunikationstjänster används via en anslutning. Begreppet anslutning har inte definierats i kommunikationsmarknadslagen, men med anslutning avses det tekniska gränssnitt från vilket användaren har tillgång till ett kommunikationsnät. Genom förmedling av en anslutning kan tillhandahållas både kommunikationstjänster och innehållsmässiga tjänster. Av dessa två tillämpas lagen, såsom ovan anges, endast på kommunikationstjänster.

Med anslutningsavtal avses ett avtal mellan ett teleföretag och en användare om användning av en telekommunikationstjänst via en anslutning.

I kommunikationsmarknadslagens bestämmelser tas alltid uttryckligen ställning till på hurudana kommunikationstjänster varje bestämmelse tillämpas. En del av bestämmelserna gäller endast tillhandahållande av tjänster i det fasta telefonnätet, i en del används däremot det övergripande begreppet telefonnät, varvid bestämmelsen även gäller tillhandahållande av tjänster i mobilnät. Vissa bestämmelser gäller i enlighet med sin ordalydelse samtliga kommunikationstjänster som tillhandahålls via en anslutning, varvid de utöver på telefons-tjänster även tillämpas till exempel på tillhandahållande av bredbandstjänster.

Avtalsrättsliga bestämmelser som tillämpas på kommunikationstjänster

Allmänt

Kommunikationsmarknadslagens 7 kap. innehåller ett antal bestämmelser som teleföretagen skall tillämpa i sina avtalsförhållanden. Bestämmelserna är tvingande i konsumentförhållanden, dvs. man kan inte genom avtal avvika från dem till nackdel för konsumenten. I avtal mellan företag tillämpas de om inget annat överenskommits.

I lagen finns bestämmelser bland annat om avtalets form och dess minimiinnehåll samt bestämmelser om rätten att göra ändringar i avtalet, att säga upp eller häva det eller att begränsa användningen av en tjänst. I lagen

föreskrivs dessutom om förhandsbetalning som krävs av konsumenten, säkerhet och saldobegränsning samt om specificerad teleräkning.

Största delen av bestämmelserna i den gällande lagen gäller dock i enlighet med sin ordalydelse endast anslutningsavtal till fast telefonnät. Majoriteten av kommunikationstjänsterna, till exempel bredbandstjänsterna, faller således utanför tillämpningsområdet för 7 kap. i lagen.

I kommunikationsmarknadslagen ingår inga bestämmelser om teleföretagets ansvar vid fel och dröjsmål i samband med en tjänst och inga bestämmelser om ansvarsfördelningen vid obehörig användning av en tjänst.

Utöver kommunikationsmarknadslagen tillämpas även konsumentskyddslagen (38/1978) på avtalsförhållanden som gäller kommunikationstjänster. Enligt 3 kap. 1 § i konsumentskyddslagen får näringsidkare vid utbud av konsumtionsnyttigheter inte använda avtalsvillkor, som med beaktande av konsumtionsnyttighetens pris och övriga på saken verkande omständigheter bör anses som oskäligt mot konsumenterna. Med konsumtionsnyttighet avses i lagen sådana varor och tjänster samt andra nyttigheter och förmåner som utbjuds till fysiska personer eller som fysiska personer i väsentlig omfattning skaffar för sitt privata hushåll. Konsumentskyddslagens 3 kap. 1 § och 4 kap. tillämpas även på avtalsförhållanden som gäller kommunikationstjänster.

I konsumentskyddslagens 5, 8 och 9 kap. ingår även bestämmelser om påföljder av dröjsmål och fel vid överlåtelse av varor och vissa tjänster samt bestämmelser som gäller köparens skyldigheter, fördelningen av kostnader och riskansvaret samt prisberäkning i vissa fall. Bestämmelsernas tillämpningsområde begränsas dock vid sidan av varor endast till vissa, nämnda grupper av tjänster, såsom byggnadsentreprenader och köp av huselement. De allmänna konsumenträttsliga principer som framgår av dessa bestämmelser kan emellertid även tillämpas på avtalsförhållanden som gäller kommunikationstjänster. I praktiken är tillämpningen förknippad med vissa problem, för vilka redogörs närmare i punkt 2.3.

Bestämmelserna i köplagen (355/1987), som trädde i kraft vid ingången av 1988, sär-

skilt de som gäller dröjsmål och fel, har sedermera även påverkat innehållet i den övriga nyare avtalsrättsliga lagstiftningen, såsom bestämmelserna i 5, 8 och 9 kap. i konsumentskyddslagen, lagen om bostadsköp, bestämmelserna i 6 a kap. i elmarknadslagen samt vissa avtalsrättsliga bestämmelser i lagen om vattentjänster. Köplagens centrala principer har betydelse även vid sådana avtalsförhållanden om vilka inte föreskrivs särskilt. De allmänna avtalsrättsliga principer som framgår av köplagen kan således även tillämpas på avtalsförhållanden som gäller kommunikationstjänster. I praktiken är detta behäftat med samma problem som vid tillämpningen av konsumentskyddslagen.

Dröjsmål

Inom avtalsrätten avses med dröjsmål i samband med en prestation i allmänhet att tjänsteleverantören inte uppfyller sin skyldighet enligt avtalet vid rätt tidpunkt. Det är lätt att definiera den rätta tidpunkten om man på förhand har kommit överens om tidpunkten för prestationen. Om man inte har kommit överens om en viss tidpunkt för överlåtelsen, stöder man sig på det allmänna skälighetskriteriet, enligt vilket avtalet skall fullgöras inom skälig tid efter det att avtalet har ingåtts. På den skäligen tidens längd inverkar det enskilda avtalets särdrag, bland annat tjänstens kvalitet och sättet för genomförandet, samt även tjänsteabonnentens förhållanden och behov.

Dröjsmålsbegreppet är objektivt: det spelar ingen roll varför skyldigheten enligt avtalet inte har uppfyllts. Däremot kan orsaken ha betydelse för det skadeståndsansvar som följer av dröjsmålet. Det finns emellertid ett undantag från det objektiva dröjsmålsbegreppet. Om fullgörandet av avtalet fördröjs på grund av en omständighet på abonnentens sida kan dröjsmålspåföljder inte komma i fråga.

I motsats till situationer med fel krävs i samband med dröjsmål ingen så kallad neutral reklamation, dvs. anmälan om avtalsbrott. Orsaken är att tjänsteleverantören i allmänhet själv vet att dröjsmål kommer att uppstå, och därför är beredd på att abonnenten kommer att framställa krav med anledning av dröjsmålet.

Enligt huvudregeln kan abonnenten alltså förhålla sig passiv under den tid som dröjsmålet varar, utan att därför gå miste om sina rättigheter. Abonnenten går dock miste om rätten att kräva att avtalet skall fullgöras om han eller hon dröjer oskäligt länge med att framföra sina krav. Efter det att tjänsten har överlåtits skall abonnenten inom skälig tid meddela leverantören sina krav beträffande hävande av avtalet och skadestånd.

På basis av leverantörens dröjsmål har abonnenten i allmänhet rätt att kräva antingen att avtalet fullgörs eller att det hävs och i båda fallen dessutom rätt att avhålla sig från att uppfylla sin del av avtalet samt rätt till skadestånd.

Abonnentens rätt att kräva att avtalet fullgörs, dvs. naturafullgörelse, är en gammal och hävdvunnen princip i Finlands lagstiftning. Rätten till naturafullgörelse är emellertid inte villkorslös; omöjliga prestationer eller prestationer som förutsätter fullständigt orimliga kostnader kan inte krävas. Tjänsteleverantören är således inte skyldig att uppfylla ett avtal om det finns ett hinder för detta som leverantören inte kan avhjälpa eller om fullgörande av avtalet skulle förutsätta oskäliga uppoffringar jämfört med den betydelse som fullgörandet av avtalet har för abonnenten.

Såsom ovan konstaterats kan även abonnentens passivitet medföra att denne inte kan kräva att avtalet fullgörs.

Förutsättningen för att ett avtal skall hävas är i allmänhet ett väsentligt avtalsbrott. Vid dröjsmål kan abonnenten även tillgripa en tilläggstid med hot om hävning; om tjänsten inte levereras inom en skälig tilläggstid som fastställs av abonnenten får abonnenten häva avtalet.

Hävande av avtalet innebär att parternas avtalsskyldigheter upphör att gälla. Dessutom skall vid engångsavtal de prestationer som eventuellt redan har mottagits returneras av båda parter. Hävningen av ett långtidsavtal har inga retroaktiva verkningar och tidigare mottagna prestationer returneras inte.

I samband med tjänsteavtal av engångskaraktär begränsas hävningens användbarhet av att prestationerna eventuellt är returneringsodugliga. Av denna anledning har i lagstiftningen i vissa fall fastställts strängare villkor för hävning av tjänsteavtal än för hävning av

köp, och även hävningens rättsverkningar kan avvika från de allmänna principerna. Till exempel i 8 kap. i konsumentskyddslagen är villkoren för hävning olika beroende på om hävningen gäller en tjänst som ännu inte fullgjorts eller som redan fullgjorts. I det senare fallet förutsätter en hävning att tjänstens syfte är väsentligt förfelat (dröjsmål) eller att någon annan påföljd inte kan anses vara skälig för abonnenten (fel). Om prestationen i samband med hävning inte kan returneras utan väsentlig olägenhet skall abonnenten till tjänsteleverantören betala en ersättning som motsvarar prestationens värde för abonnenten.

Om tjänsten på grund av dröjsmål inte har levererats när priset förfaller till betalning får abonnenten trots detta hålla inne betalningen till de delar som motsvarar kraven. Abonnenten kan hålla inne betalningen i sin helhet om det kan uppstå en grund för hävning av avtalet för abonnenten. I övrigt kan den betalning som hålls inne gälla till exempel det uppskattade skadeståndsbeloppet. Efter det att tjänsten har överlämnats får abonnenten från det pris som skall betalas dra av till exempel ett belopp som motsvarar abonnentens ersättningskrav.

Om inget annat har överenskommit om betalningstidpunkten är abonnenten inte skyldig att betala förrän leveransen har ägt rum. Detta följer av den allmänna avtalsrättsliga principen om prestationers samtidighet. I dessa fall innebär en försenad leverans även att betalningstidpunkten automatiskt skjuts fram.

För skadeståndspåföljder i anknytning till dröjsmål redogörs närmare i punkt 3.2.

Fel

Den grundläggande principen är att det föreligger ett fel i prestationen om den inte överensstämmer med vad som kan anses avtalat. Utgångspunkten för bedömningen av ett fel är alltså alltid det avtal som har ingåtts. I de avtalsrättsliga lagarna finns dessutom bestämmelser för de fall där man inte särskilt har kommit överens om egenskaperna för föremålet för avtalet eller där avtalet i detta hänseende är ofullständigt. När det gäller konsumenttjänster är till exempel en bestämmelse av betydelse enligt vilken tjänsten

i fråga om varaktighet och andra aspekter skall motsvara vad konsumenten i allmänhet har anledning att förutsätta i samband med sådana tjänster.

För all näringsverksamhet gäller ett allmänt krav på yrkesskicklighet och noggrannhet. Detta krav är av central betydelse även vid bedömningen av eventuella fel i en tjänst; en okunnigt eller vårdslöst utförd tjänst är felaktig. Av väsentlig betydelse är även de uppgifter om tjänsten som anges i marknadsföringen eller vid ingåendet av avtalet och som kan anses ha inverkat på ingåendet av avtalet. Om tjänsten inte motsvarar de uppgifter som angetts i marknadsföringen är den felaktig. Tjänsteleverantören kan även bli ansvarig för ett fel på basis av underlåtenhet att meddela nödvändiga uppgifter, till exempel bruksanvisningar.

I motsats till köplagen ingår i konsumentskyddslagen inga bestämmelser om köparens eller abonnentens skyldighet att kontrollera föremålet för avtalet för upptäckande av eventuella fel. I konsumentavtal föreligger en kontrollskyldighet numera endast vid bostads- och fastighetsköp. En reklamationskyldighet föreligger däremot även i konsumentförhållanden; ett fel skall anmälas inom skälig tid efter det att abonnenten märkte eller borde ha märkt felet. Det finns emellertid vissa undantag till reklamationskyldigheten. Abonnenten får trots försummelse av reklamationskyldigheten hänvisa till felet bland annat om leverantören har agerat synnerligen förkastligt.

En neutral reklamation är tillräcklig vid avtal om tjänster. I vissa bestämmelser gällande handel förutsätts däremot att köparen även meddelar sina krav, antingen i samband med reklamationen eller annars inom skälig tid.

Vid fel tillämpas i allmänhet ett påföljdssystem i två steg. Den primära påföljden är en rättelse av felet, vilket innebär att felet avhjälps eller en ny prestation levereras. I andra hand kan även ett prisavdrag eller hävning av avtalet komma i fråga. Utöver dessa påföljder har abonnenten rätt att hålla inne betalningen och rätt till skadestånd.

En rättelse av felet innebär antingen att felet avhjälps eller en ny leverans. Rättelsens företräde och särskilda ställning framgår bland annat av att en rättelse utöver på abonnentens krav även kan grunda sig på tjänste-

leverantörens krav. En rättelse är således både tjänsteleverantörens skyldighet och en rättighet som denne kan utnyttja för att avvisa krav på prisavdrag eller hävning. Det säger sig självt att rättelsen i ingetdera fallet får ge upphov till kostnader för abonnenten.

Kraven på rättelse av ett fel kan avvisas av båda parter; abonnenten får neka en rättelse bland annat om detta skulle orsaka väsentlig olägenhet och tjänsteleverantören om detta skulle orsaka oskäliga kostnader eller oskälig olägenhet.

Om ingen rättelse görs eller om den till exempel av tekniska orsaker inte är möjlig kan abonnenten alltid kräva prisavdrag. Enligt köplagens bestämmelse om beräkning av prisavdrag beräknas prisavdraget så att förhållandet mellan det nedsatta och det avtalsenliga priset svarar mot förhållandet mellan varans värde i felaktigt och i avtalsenligt skick vid tidpunkten för avlämnandet. I övriga lagar uttrycks detta mera allmänt, såsom som ett prisavdrag som motsvarar felet. Principen är dock den samma; det pris som man kommit överens om för en felfri prestation sänks till att motsvara den levererade, felaktiga leveransen.

Även om leveransen är behäftad med ett fel förutsätts för att avtalet skall kunna hävas i allmänhet ett väsentligt avtalsbrott.

Abbonenten har om det föreligger ett fel i princip samma rätt att hålla inne betalning som vid dröjsmål. När det gäller långtidsavtal är denna rätt av mindre betydelse än vid engångsavtal, eftersom tjänster som levereras med stöd av ett långtidsavtal i allmänhet betalas per faktureringsperiod i efterhand i enlighet med den verkliga eller uppskattade användningen av tjänsten. Vid den tidpunkt då ett leveransfel uppträder föreligger därmed inte ännu någon faktura som gäller den felaktiga leveransen och inte heller någon betalning som kan hållas inne.

För skadeståndspåföljder i anknytning till fel redogörs närmare i punkt 3.2.

Praxis

Vid beredningen av propositionen har man utrett antalet kontakter och klagomål angående kommunikationstjänster från konsumenterna. I de utredningar som arbetsgruppen låtit göra har man undersökt både kon-

takter som riktats till konsumentmyndigheterna och reklamationer som mottagits av telefonföretagens kundtjänster.

På basis av de uppgifter som inkommit har konsumenternas kontakter med den kommunala konsumentrådgivningen ökat under de senaste åren. År 2004 var antalet kontakter inom det område som undersöktes sammanlagt över 6 000, då det året innan uppgick till 4 000 och år 2002 till och med till betydligt mindre än detta. På basis av uppgifterna för början av 2005 ser det ut som om antalet kontakter under innevarande år kommer att uppgå till åtminstone samma nivå som 2004.

Även det faktum att kommunikationstjänsterna år 2004 inom många rådgivningsområden hörde till den grupp tjänster som gett upphov till flest kontakter talar för den centrala ställning som kontakter angående kommunikationstjänster innehar inom den kommunala konsumentrådgivningen. I fråga om kontakterna finns det dock stora skillnader mellan rådgivningsområdena.

Klagomål förekom i nästan alla av de rådgivningsområden som svarade betydligt oftare än förfrågningar, och det är uttryckligen antalet klagomål som har ökat. Klagomålsandel av samtliga kontakter var år 2004 i de flesta rådgivningsområden 70–90 procent. Förfrågningar är de kontakter där konsumenterna ber om information eller råd innan ett avtal ingås eller ett köp görs. Klagomål å andra sidan är sådana kontakter efter ett avtal har ingåtts där konsumenterna berättar om sitt missnöje med de varor eller tjänster som har inhandlats och vill veta om sina rättigheter och möjliga besvärsvägar.

I de 32 rådgivningsområden som svarade på frågan hade under den period som undersöktes inkommit sammanlagt nästan 11 000 klagomål angående kommunikationstjänster. Mobilanslutningar och mobiltjänster samt även Internetanslutningar och Internettjänster dominerade klart bland föremålen för klagomål. Betydligt färre klagomål har inkommit om anslutningar och tjänster i samband med trådtelefoner samt radio- och televisionstjänster.

Vid sidan av kontakterna till konsumentrådgivarna har man vid beredningen av propositionen utrett konsumentklagonämndens praxis vid avgöranden. Konsumentklagonämnden är ett sakkunnigorgan som ger re-

kommendationer i frågor som gäller tvister i konsument- och bostadsköpsärenden. Behandlingen i nämnden är gratis och dess verksamhet bekostas med statliga budgetmedel.

Klagomålen på kommunikationstjänster har i nämnden närmast inriktats på telefon-tjänster och telekommunikationstjänster, såsom Internetanslutningar och Internettjänster. Antalet klagomål hos konsumentklagonämnden har ökat kraftigt under de senaste åren. Antalet klagomål på telefontjänster fördubblades från 2003 till 2004, men ser enligt utredningen preliminärt ut att ha minskat år 2005. Antalet klagomål på telekommunikationstjänster fördubblades från 2002 till 2003 och fortsatte att öka stadigt fram till 2004, då nivån ser ut att ha stabiliserats något. Från den 1 januari 2003 till den 15 mars 2005 behandlade konsumentklagonämnden 584 klagomål gällande telefontjänster och 212 klagomål gällande Internetanslutningar och Internettjänster.

Enligt arbetsgruppens utredning kontaktade konsumenterna de största teleföretagen nästan 6,3 miljoner gånger år 2004. Kontakterna gällde Internettjänster, det fasta telefonnätets tjänster och mobilanslutningar. Största delen av kontakterna gällde mobilanslutningar. Därefter i ordningen kom kontakter angående Internetanslutningar. I genomsnitt inkom varje dag över 17 000 konsumentkontakter till de tre undersökta teleföretagen. Enligt teleföretagens uppskattning var under en procent av dessa kontakter sådana som krävde åtgärder från teleföretagets sida. De största problemen verkar enligt undersökningen hänga samman med faktureringen av tjänster och kundservice. I praktiken svarar teleföretagen även på kundrespons som gäller innehållstjänster.

Kommunikationstjänsterna har under flera år även varit konsumentverkets och konsumentombudsmannens tyngdpunktsområden. År 2001 registrerades 451 anmälningar som gällde kommunikationstjänsters marknadsföring och avtalsvillkor, följande år var antalet kontakter 623, år 2003 731 och år 2004 redan 1 117. På basis av statistiken över första halvåret 2005 torde detta antal stiga ytterligare. Mätt enligt ämnesområde utgör kommunikationstjänsterna den största gruppen ärenden vid konsumentverket.

Kontakterna har särskilt gällt anslutningar och tjänster för mobiltelefoner och Internet. Oftast har det varit fråga om definitionen av ett fel i tjänsten, dröjsmål vid leveransen, påföljderna av fel och dröjsmål samt ändring av avtalsvillkor. De anmälningar som gällt marknadsföring har i regel handlat om vilseledande prisuppgifter eller att begränsningar i samband med erbjudanden har framförts på ett otydligt sätt. Även dåligt fungerande kundservice och faktureringsoklarheter har upplevts som problematiska.

Även antalet abonnentklagomål och förfrågningar som inkommit till Kommunikationsverket har stadigt ökat. Kommunikationsverket behandlade år 2004 ca 400 abonnentklagomål eller kontakter gällande kommunikationstjänster, då antalet kontakter året innan uppgick till 300. På basis av uppgifterna för början av 2005 ser det ut som om antalet kontakter under innevarande år kommer att uppgå till åtminstone samma nivå som 2004. En stor del av klagomålen och förfrågningarna gällde faktureringen av mobila kommunikationstjänster, funktionen för och användningen av Internet och textmeddelandetjänster, problem orsakade av nya kommunikationstjänster och tjänsternas avtalsvillkor. Nya områden var klagomål gällande televisions- och radionät.

Bestämmelserna om ändringssökande

Enligt 127 § 3 mom. i kommunikationsmarknadslagen får ändring i beslut av statsrådet i enlighet med förvaltningsprocesslagen sökas genom besvär hos högsta förvaltningsdomstolen. Statsrådet fattar med stöd av kommunikationsmarknadslagen beslut som gäller beviljande av koncession för mobilnät eller digitalt televisionsnät. Dessa beslut kan för närvarande inte verkställas omedelbart utan föreläggande från besvärsmyndigheten, dvs. högsta förvaltningsdomstolen.

2.2. Den internationella utvecklingen samt lagstiftningen i utlandet och i EG

EG:s lagstiftning

I artikel 20 i direktivet om samhällsomfattande tjänster föreskrivs om avtal som gäller

mottagande av kommunikationstjänster. Enligt artikel 20.1 i direktivet om samhällsomfattande tjänster påverkar artikelns bestämmelser emellertid inte andra gemenskapsregler om konsumentskydd och nationella regler i enlighet med gemenskapslagstiftningen. I fråga om avtal om mottagande av kommunikationstjänster tillämpas i enlighet med artikel 20 särskilt Europaparlamentets och rådets direktiv 97/7/EG om konsumentskydd vid distansavtal (nedan distansförsäljningsdirektivet) samt rådets direktiv 93/13/EEG om oskäliga villkor i konsumentavtal (nedan avtalsvillkorsdirektivet) och nationell konsumentlagstiftning som utfärdats med stöd av dessa. Även i skäl 30 i direktivet om samhällsomfattande tjänster betonas denna princip.

Enligt artikel 14 i distansförsäljningsdirektivet får medlemsstaterna, för att säkerställa en högre skyddsnivå för konsumenten på det område som omfattas av detta direktiv, anta eller behålla strängare bestämmelser. Enligt artikel 8 i avtalsvillkorsdirektivet får medlemsstaterna för att säkerställa bästa möjliga skydd för konsumenten, inom det område som omfattas av detta direktiv, anta eller behålla strängare bestämmelser som är förenliga med fördraget. Distansförsäljnings- och avtalsvillkorsdirektiven anger alltså lägsta möjliga harmoniseringsnivå och i den nationella lagstiftningen kan utfärdas konsumentskyddsbestämmelser som är strängare.

Sammanfattningsvis kan angående gemenskapslagstiftningen om kommunikationstjänster och konsumentskydd konstatera att den inte hindrar en nationell reglering som avviker från direktiven om elektronisk kommunikation, om konsumentskyddet förutsätter detta.

Den internationella utvecklingen och lagstiftningen i utlandet

Norden

I Sverige regleras konsumenternas ställning som användare av kommunikationstjänster i lagen om elektronisk kommunikation (2003:389), lagen om elektronisk handel och andra informationssamhällets tjänster (2002:562), marknadsföringslagen (1995:450), lagen om avtalsvillkor i konsu-

mentförhållanden (1994:1512) samt distans- och hemförsäljningslagen (2005:59). Distans- och hemförsäljningslagens tillämpningsområde har utvidgats genom en ändring som trädde i kraft den 1 april 2005 så att lagen även omfattar finansiella tjänster. På tillhandahållande av tjänster på kommunikationsmarknaden tillämpas dessutom den allmänna lagstiftningen om konsumentköp och konsumenttjänster.

Det finns ingen särskild lagstiftning om obehörig användning av konsumenters kommunikationstjänster. Oskäliga avtalsvillkor övervakas av konsumentombudsmannen och Konsumentverket, som kan vidta åtgärder om villkoren i ett konsumentavtal anses vara oskäliga för konsumenten. Utgångspunkten är att konsumenten enligt gällande lagstiftning ansvarar till exempel för obehörig användning av en försvunnen eller stulen mobiltelefon tills konsumenten har anmält försvinnandet till vederbörande tjänsteleverantör. Marknadsdomstolen i Sverige har dock med hänvisning till marknadsföringslagen i sina avgöranden ansett att tjänsteleverantören inte har haft rätt att fakturera en konsument för en tjänst som denne inte uttryckligen har beställt.

I Sverige inleddes våren 2004 ett projekt där man utredde en utvidgning av lagstiftningen om konsumentkrediter till att även omfatta obehörig användning av kommunikationstjänster (Obehörig användning av kontokort samt konsumentskydd vid s.k. modemkapning, Dir. 2004:10, Justitiedepartementet). Inom projektet utreddes möjligheten att tjänsteleverantörerna skulle åläggas att vid modemsamtal använda ett visst nummerområde och inte skulle ha någon rätt att fakturera konsumenten för modemsamtal utanför detta nummerområde (SOU 2005:20). På basis av projektet avläts i mars 2005 en regeringsproposition, som fortfarande är under behandling.

Sverige har ingen särskild lagstiftning om fel och dröjsmål i samband med kommunikationstjänster. I lagen om elektronisk kommunikation förutsätts emellertid att ett avtal om elektroniska kommunikationstjänster med en slutanvändare skall innehålla uppgifter om leveranstiden. Konsumentverket kan ingripa i avtalsvillkor som är oskäliga för konsumenten.

De fasta telefonnäten skall enligt en uttrycklig bestämmelse i lagen vara säkra och tillförlitliga även i exceptionella förhållanden. I Sverige pågår ett projekt för utvidgning av kvalitets- och tillförlitlighetskraven för de fasta telefonnäten även till övriga kommunikationsnät och kommunikationstjänster (Trafikutskottets betänkande 2004/05:TU17).

I Danmark regleras konsumentens ställning som användare av kommunikationstjänster primärt i lagen om konkurrens- och konsumentförhållanden på telemarknaden (nr 679, 2004). Med stöd av nämnda lag skyddas konsumenten till exempel genom vissa krav på innehållet i konsumentavtal, dataskydd samt tvistlösning. Dessutom har tjänsteleverantören ålagts att övervaka variationerna i faktureringen av konsumenten samt att på konsumentens begäran fastställa faktureringsstak. Lagen i fråga tillämpas på alla telefon-, mobil- och Internettjänster.

I Danmark finns ingen särskild lagstiftning som gäller olovlig användning av kommunikationstjänster. I fråga om modemkapning har man i Danmark inom ramen för självreglering kommit överens om arrangemang med hjälp av vilka konsumenterna kan fastställa samtalsspärrar som gäller vissa länder. Konsumenten skyddas mot överraskande stora telefonräkningar på grund av olovlig användning med stöd av ovan nämnda lag.

För fel och dröjsmål i samband med kommunikationstjänster har utfärdats en förordning om tjänstekvalitet (665/2003), som dock enbart tillämpas på tillhandahållande av tjänster inom ramen för skyldigheten att tillhandahålla samhällsomfattande tjänster. I Danmark pågår även vissa självregleringsprojekt som anknyter till kommunikationstjänsternas kvalitet.

I Norge regleras konsumenternas ställning som användare av kommunikationstjänster med utgångspunkt i lagen om elektronisk kommunikation (ekomloven), som innehåller flera bestämmelser om konsumentskydd. Denna lag ålägger leverantörer av elektroniska kommunikationstjänster att mäta kommunikationstjänsternas kvalitet samt en skyldighet att informera konsumenterna om frågor i anslutning till kommunikationstjänsternas kvalitet. De myndigheter som anges i lagen har rätt att utfärda närmare bestämmelser om

kommunikationstjänsternas kvalitetskrav. Dessutom ingår i lagen bestämmelser om avtal om kommunikationstjänster som ingås med konsumenter. Konsumenten skall till exempel ha rätt att säga upp ett avtal, om tjänsteleverantören föreslår ändringar i det. De myndigheter som uppräknas i lagen har rätt att ingripa i oskäliga avtalsvillkor.

Norges samferdseldepartement har med stöd av lagen om elektronisk kommunikation utfärdat en förordning om olovlig användning av kommunikationstjänster (Forskrift om elektronisk kommunikasjonstjeneste). Enligt denna förordning är leverantören av en kommunikationstjänst skyldig att erbjuda en samtalsspärr som hindrar vissa slags samtal, samtalsöverföringar samt automatiska uppringningar. Dessutom är tjänsteleverantörerna skyldiga att erbjuda konsumenterna en möjlighet att fastställa ett tak för telefonräkningen, varvid tjänsteleverantören utan dröjsmål är skyldig att spärra alla utgående samtal när taket överskrids.

Med undantag för ovan beskrivna krav angående tjänstens kvalitet finns det i Norge ingen särskild lagstiftning om fel eller dröjsmål i samband med kommunikationstjänster.

I Island ingår bestämmelser som gäller konsumenter i lagen om post- och teleförvaltningen (Lög um Póst- og fjarskiptastofnun nr 69, 2003). Lagen innehåller relativt detaljerade bestämmelser om konsumentavtal. I avtal som ingås med konsumenter skall åtminstone definieras tjänstens leveranstid, kvalitetsnivå, underhållstjänster, priser, tvistlösning, avtalets varaktighet samt gottgörelse i situationer där tjänsten inte motsvarar det som avtalats. Konsumenten har alltid rätt att avgiftsfritt säga upp ett tjänsteavtal om tjänsteleverantören föreslår ändringar till det. Konsumentavtalen skall tillställas post- och teleförvaltningen (Póst- og fjarskiptastofnun), som lyder under Islands kommunikationsministerium, innan de träder i kraft. Post- och teleförvaltningen har rätt att kräva ändringar i avtalsvillkoren om de inte motsvarar de krav som ställs i lagen om post- och teleförvaltningen. Avtalsvillkoren för konsumentavtal skall vara offentligt tillgängliga.

Island har ingen särskild lagstiftning som gäller olovlig användning av kommunika-

tionstjänster eller fel i samband med kommunikationstjänster. När det gäller dröjsmål föreskrivs en tidsfrist för leverans av tjänsten. Denna föreskrift gäller emellertid endast tillhandahållande av samhällsomfattande tjänster, såsom ISDN-anslutningar.

Vissa andra stater

I Belgien regleras konsumentens ställning som användare av kommunikationstjänster i konsumentskyddslagen och i lagen om elektronisk handel. Genomförandet av direktiven om elektronisk kommunikation är fortfarande på hälft i Belgien (K1425/001 Kamer – Chambre).

Belgien har ingen särskild lagstiftning om olovlig användning av kommunikationstjänster, utan man har försökt avhjälpa problemen inom detta område genom självreglering. Innehavaren av en försvunnen eller stulen mobiltelefon är dock inte ansvarig för sin telefonräkning till den del som räkningsbeloppet gäller avgifter som tillkommit efter det att konsumenten har underrättat sin tjänsteleverantör om det skedda och bitt att SIM-kortet skall spärras. Även de problem som hänger samman med modemkapning har man i huvudsak försökt avhjälpa genom självreglering genom att erbjuda konsumenterna olika möjligheter att förhindra automatiska samtalsöverföringar. Belgiens tillsynsmyndighet för telekommunikation (Ombudsdienst voor Telecommunicatie) har under 2004 mottagit ett betydande antal klagomål över modemkapningar.

Regleringen av fel- och dröjsmålssituationer i samband med kommunikationstjänster begränsas till villkoren i avtalen mellan tjänsteleverantören och konsumenten, och det finns ingen särskild lagstiftning om detta i Belgien.

Tysklands telekommunikationslag (Telekommunikationsgesetz) och de föreskrifter som utfärdats på basis av den gäller även konsumentens ställning som användare av kommunikationstjänster. I den föreskrift om samhällsomfattande tjänster som utfärdats med stöd av lagen finns bestämmelser bland annat om prissättningen och marknadsföringen av tjänster samt om konsumentskydd. Även i telemedialagen finns bestämmelser bland annat om den information som skall

ges vid telemarknadsföring samt bestämmelser om webbansvarigs skyldighet att lämna uppgifter.

Tyskland har ingen egentlig lagstiftning om olovlig användning av kommunikationstjänster. I telekommunikationslagen förbjuds dock uttryckligen användning och utarbetande av sådana automatiska uppringningsprogram som kan användas vid modemkapning. Även övriga automatiska uppringningsprogram skall registreras hos Tysklands post- och telemyndighet (Regulierungsbehörde für Telekommunikation und Post). Tysklands post- och telemyndighet försökte i mars 2005 förebygga modemkapningar genom att utfärda en föreskrift enligt vilken konsumenten skall upprätta kontakt med avgiftsbelagda tjänster genom ett särskilt informationsfönster på datorskärmen.

Regleringen av fel- och dröjsmålssituationer i samband med kommunikationstjänster begränsas till villkoren i avtal mellan tjänsteleverantören och konsumenten, det finns ingen särskild lagstiftning om detta.

Viktig lagstiftning för konsumentens rättsliga ställning i *Storbritannien* är kommunikationslagen (Communication Act 2003), konsumentskyddslagen (Consumer Protection [Distance Selling] Regulations 2000) och lagen om oskäligen avtalsvillkor (Unfair Terms in Consumer Contracts Regulations 1999). I Storbritannien finns en konkurrens- och konsumentmyndighet kallad OFT (Office of Fair Trading), som har i uppgift att övervaka konsumenternas intressen genom att främja konkurrens. I OFT:s uppgifter ingår verkställande av föreskrifter om konsumentskydd, marknadsundersökningar och konsumentinformation. På konsumentärenden som gäller kommunikation fokuserar tillsynsmyndigheten för kommunikationsbranschen OFCOM (Office of Communications). Kommunikationslagen ålägger OFCOM att införa regler för obligatorisk konsumentskyddspraxis samt alternativa tvistlösningsorgan inom branschen. OFCOM har rätt att påföra bötesstraff för brott mot denna praxis.

I Storbritanniens lagstiftning tas inte uttryckligen ställning till olovlig användning av kommunikationstjänster. Ansvarsförhållandena mellan parterna fastställs med utgångspunkt i den allmänna lagstiftningen och rättsprinciperna.

Fel och dröjsmål i samband med kommunikationstjänster regleras i första hand i avtalsvillkoren mellan den som tillhandahåller kommunikationstjänsten och konsumenten. Med stöd av kommunikationslagen har man dock utfärdat en föreskrift (Notification setting general conditions under section 45 of the Communications Act 2003), enligt vilken de som tillhandahåller kommunikationstjänster skall iakttä vissa minimikrav i fråga om konsumentavtal. I avtalen skall anges tjänsteleverantörens namn, adress, den tjänst som erbjuds och tjänstens art. I avtalen skall även avtalas om priser, basinstallationen i anslutning till en kommunikationstjänst och de underhållstjänster som erbjuds. Dessutom skall i avtalet ingå villkoren för avtalets varaktighet och avslutande, den kompensation som skall erläggas vid avvikelser i fråga om kvalitet samt förfaranden för lösning av tvister. Tjänsteleverantören skall underrätta konsumenten om en eventuell ändring av ett väsentligt avtalsvillkor minst en månad i förväg, varefter konsumenten kostnadsfritt kan säga upp avtalet.

I Österrike regleras konsumenternas ställning som användare av kommunikationstjänster i telekommunikationslagen (Telekommunikationsgesetz 2003), lagen om elektronisk handel samt konsumentskyddslagen. I telekommunikationslagen föreskrivs om allmänna avtalsvillkor samt om de avgifter som uppbärs för kommunikationstjänster, skyldigheten att tillhandahålla samhällsomfattande tjänster, störningar och fel i samband med en tjänst samt förfarandet för lösning av tvister, som leverantörer av kommunikationstjänster är skyldiga att delta i. I Österrike gäller dessutom den så kallade KEM-V-förordningen, som definierar ett eget nummerområde, maximal samtalstid och maximipriser för telefonsamtal med särskilda avgifter.

Österrike har ingen särskild lagstiftning som gäller olovlig användning av kommunikationstjänster. Inom landets rättspraxis har man dock ansett att konsumenten inte ansvarar för avgifterna för sådana tjänster med tilläggsavgift som har orsakats utan konsumentens medgivande. Konsumentens ansvar upphör i vilket fall som helst när han eller hon underrättar sin tjänsteleverantör att mobiltelefonen har försvunnit eller stulits.

Konsumenten skyddas vid modemkapningar så, att tjänster med tilläggsavgift förutsätter användning av ett särskilt fastställt nationellt nummerområde. Om tjänster med tilläggsavgift erbjuds på annan väg än genom det särskilt fastställda nationella nummerområdet, anses i regel att något avtal mellan konsumenten och tjänsteleverantören inte har uppstått. Konsumenten har således ingen skyldighet att betala de räkningar som orsakats av sådana tjänster med tilläggsavgift. De som tillhandahåller tjänster med tilläggsavgift är dessutom skyldiga att informera konsumenterna om tjänstens innehåll och kostnader. Konsumenten måste även ges en möjlighet att neka att ta emot tjänster med tilläggsavgift.

De allmänna avtalsvillkoren bör i konsumentförhållanden innehålla en beskrivning av tjänsterna, de viktigaste avtalsvillkoren samt priserna. De allmänna avtals- och betalningsvillkoren skall tillställas Österrikes teleregleringsmyndighet (Rundfunk und Telekom Regulierungs-GmbH) innan kommunikationstjänsten kan erbjudas på marknaden. Även övriga ändringar av de allmänna avtals- och betalningsvillkoren skall anmälas till teleregleringsmyndigheten. Vid ändringar som försvagar konsumentens ställning reserveras en två månaders behandlingstid för teleregleringsmyndigheten, under vilken myndigheten kan motsätta sig de föreslagna ändringarna. De allmänna avtalsvillkoren bör uppfylla vissa minimikrav. Framför allt bör man komma överens om kommunikationstjänstens kvalitet, dess basinstallation och underhållstjänster. Dessutom skall i avtalen avtalas om gottgörelse och kompensation vid fel i samband med kommunikationstjänsten.

På grund av rättssystemets natur definieras konsumentens ställning som användare av kommunikationstjänster i *Förenta staterna* i mycket stor utsträckning på basis av lagstiftningen i varje enskild delstat. På federal nivå styrs Förenta staternas kommunikationstjänster av 1934 års kommunikationslag (Communications Act, 47 U.S.C. 151 et seq) och de ändringar som gjordes till denna år 1996 (Telecommunications Act, 47 U.S.C. 151 et seq).

Enligt den federala lagen om skydd av trådlösa telefoner (Wireless Telephone Protection Act, 18 U.S.C. 1029) är det olagligt att

producera, sälja eller inneha apparater eller programvara som möjliggör olovlig användning av kommunikationstjänster. Det är även olagligt att använda andra personers identitetsuppgifter till exempel vid abonnering av kommunikationstjänster (Identity Theft and Assumption Deterrence Act, 18 U.S.C. 1028). De flesta tjänsteleverantörer i Förenta staterna debiterar inte den ursprungliga innehavaren av en anslutning till exempel för samtal som rings med så kallade klonade telefoner. Konsumenterna ansvarar i regel inte för telefonräkningar som uppkommit på grund av olovlig användning, om den olovliga användningen har skett till följd av missbruk av personuppgifter. Föräldrarna ansvarar i allmänhet inte heller för anslutningsavtal som deras minderåriga barn ingått utan lov. Konsumenterna är dock i regel ansvariga för avgifter som uppkommit med en stulen eller försvunnen telefon tills försvinnandet har anmälts till tjänsteleverantören.

Enligt den federala lagen om skälig kreditfakturerering (Fair Credit Billing Act, 15 U.S.C. 1666) begränsas konsumentens ansvar för olovlig användning av ett kreditkort till ett maximibelopp på 50 USD per kreditkort. Beroende på avtalets art kan lagen även anses vara tillämplig på vissa mobiltjänster.

I delstaten New York pågår ett lagstiftningsprojekt som uttryckligen gäller modemkapning. Om denna lag träder i kraft är den den första i sitt slag i Förenta staterna. I och med lagen får åklagarmyndigheterna rätt att stämma dem som idkar modemkapning inför rätta i en civilrättslig process.

Förenta staterna har ingen särskild federal lagstiftning om fel eller dröjsmål i samband med kommunikationstjänster. I delstaten Kalifornien är dock en myndighetsföreskrift om telekommunikation (Telecommunications Bill of Rights) under utarbetning. Om föreskriften träder i kraft kommer den att gälla alla former av elektronisk kommunikation, bland annat mobilsamtal. Tjänsteleverantören skulle enligt föreskriften vara skyldig att vid fel i samband med kommunikationstjänster erbjuda att felet repareras inom en viss tid.

I delstaten Ohio har delstatens basservicekommission utfärdat en föreskrift om telefon-tjänster (Telephone Customer Bill of Rights), enligt vilken tjänsteleverantören skall installera en kommunikationstjänst

nast inom fem arbetsdagar, om inte kunden har andra önskemål. Om tjänsteleverantören inte fullgör sitt åtagande har kunden rätt att få gottgörelse för installationskostnaderna. I föreskriften förutsätts också att fel i samband med telefon-tjänster skall åtgärdas senast inom 24 timmar. I annat fall har kunden rätt till gottgörelse för telefonräkningen.

2.3. Bedömning av nuläget

Konsumentens rättsliga ställning

Kommunikationstjänster är komplicerade tekniska tjänster och de problem som hänger samman med dem är delvis en följd av tjänsternas karaktär och branschens svårfattliga struktur. Föreskrifterna om tjänsterna bör därför vara så tydliga och lättförståeliga som möjligt. För närvarande är detta inte fallet.

De allmänna avtalsrättsliga principer som framgår ur köplagen och konsumentskyddslagen kan i princip analogt även tillämpas på leveransen av kommunikationstjänster, såsom ovan konstaterats. I praktiken avviker emellertid konsumentskyddsmyndigheternas och teleföretagens åsikter i denna fråga från varandra. Det upplevs som svårt att stöda sig uteslutande på rättsliga principer eftersom uttryckliga bestämmelser som beaktar branschens särdrag saknas. Framförandet av krav som grundar sig på rättsliga principer som endast indirekt framgår ur lagstiftningen skulle även förutsätta att konsumenten är väl förtrogen med dessa frågor, i praktiken till och med utbildad i juridik.

Bestämmelserna i kommunikationsmarknadslagen tolkas ibland felaktigt som att de åsidosätter konsumentskyddslagens och köplagens grundprinciper, trots att det egentliga förhållandet mellan lagarna borde tolkas som kompletterande. Rättsläget är inte tydligt i fråga om detta.

Enligt de utredningar som gjorts under beredningen av denna proposition har de konsumentskydds-rättsliga oklarheterna och tolkningsproblemen i samband med kommunikationstjänster ökat betydligt. Detta kan ses i antalet kontakter med konsumentmyndigheterna och i den kundrespons som teleföretagen mottagit. Det ökade antalet kontakter beror delvis på att marknaden överhettats. Sär-

skilt möjligheten att överföra sitt telefonnummer från en anslutning till en annan har ökat konkurrensen mellan teleföretagen på mobiltjänstmarknaden och lett till att företagens kundservice överbelastats. Även det faktum att bredbandstjänsterna har blivit allmänna har ökat behovet av kundservice.

Antalet kontakter är inte betydande om det ställs i relation till det totala antalet kommunikationstjänster, anslutningar och avtal som tillhandahålls, men är däremot stort jämfört med övriga typer av tjänster. Klagomål gällande kommunikationstjänster bildar redan den största enskilda gruppen ärenden bland annat i de kommunala konsumentrådgivarnas arbete.

Överbelastningen av teleföretagens kundtjänster och de långa svarstiderna har fått stor publicitet. Klara spelregler i fråga om de viktigaste problemställningarna kunde minska antalet kundkontakter och förbättra servicekvaliteten.

Enligt en utredning som arbetsgruppen mottagit finns det i teleföretagens standardavtalsvillkor en del missförhållanden ur konsumentens synvinkel, och i vissa extremfall till och med avtalsvillkor som strider mot konsumentskyddslagen. På basis av utredningen ter sig problemen i samband med standardavtalsvillkoren mycket likartade i alla undersökta teleföretag, och konsumenten kan alltså inte förbättra sin rättsliga ställning ens genom att byta operatör. Konkurrens är således inte ensam tillräckligt för att konsumentens ställning skall vara tryggad i alla sakfrågor.

Bestämmelsen om avtalsvillkorens skälighet i 3 kap. 1 § i konsumentskyddslagen förbjuder användande av oskäliga avtalsvillkor. Svagheten med den allmänna bestämmelsen är emellertid avsaknaden av exakta bestämmelser om vad som kan anses skäligt. Konsumentombudsmannen kan hänvisa avgörandet om ett enskilt avtalsvillkors skälighet till marknadsdomstolen, men förfarandet är tungrott och tidskrävande, och dess slutresultat redogör inte för innehållet i avtalsvillkor som skall anses vara skäliga. Det mest ändamålsenliga skulle vara att föreskriva om detta i särskild lagstiftning.

Enligt konsumentmyndigheternas åsikt föreskrivs i kommunikationsmarknadslagen inte tillräckligt exakt om alla de viktiga

villkoren i ett avtal om kommunikationstjänster. Även den lagstiftning som gäller ändring av ett avtal under pågående avtalsperiod är bristfällig. Särskilt problematiskt är det att tillämpningsområdet för kommunikationsmarknadslagens bestämmelser i allmänhet har begränsats uteslutande till anslutningsavtal som gäller det fasta telefonnätet, trots att problemen i huvudsak förekommer i avtalsförhållanden som gäller andra kommunikationstjänster. Tillämpningsområdet för vissa bestämmelser i kommunikationsmarknadslagen borde därför utvidgas.

Användarens rätt till prisavdrag och skadestånd vid fel och dröjsmål i samband med en kommunikationstjänst bör förtydligas. I enlighet med en allmän avtalsrättslig princip föreligger ett fel i prestationen om den avviker från vad som avtalats eller vad som kan anses avtalat. Problemet är att man i lagstiftningen om kommunikationstjänster eller i teleföretagens avtalsvillkor i allmänhet inte definierar en normal tjänsteprestation tillräckligt exakt. Användarens förväntningar och teleföretagets uppfattning om en prestation som överensstämmer med avtalet kan således avvika betydligt från varandra.

Det förekommer även problem med ersättningsarna i samband med fel och dröjsmål. Inom det nuvarande systemet är användarens rätt till standardsättning uteslutande beroende av näringsidkarens prövning, vilket med tanke på parternas förhandlingspositioner inte kan anses vara en tillfredsställande lösning. Problemet med att standardsättningarna uteslutande grundar sig på teleföretagens goda affärssed är även att användarna sinsemellan försätts i olika ställning. Möjligheten till standardsättning är nu beroende av användarens egen aktivitet samt den tjänsteleverantör som användaren valt, vilket inte kan anses vara godtagbart med tanke på användarnas jämbördighet.

Ett stort problem med konsumentskydd i samband med kommunikationstjänster är obehörig användning av en anslutning och det ekonomiska ansvaret för det. De ekonomiska riskerna för följderna av obehörig användning har för närvarande inte delats upp mellan teleföretag och användare. Utgångspunkten i teleföretagens anslutningsavtalsvillkor är i allmänhet att kunden ansvarar för alla kostnader för användningen av anslut-

ningen.

Ett aktuellt exempel på obehörig användning är modemkapning, där ett modem för upprättande av Internetkontakt obehörigt används utan att konsumenten och det företag som erbjuder Internetkontakten har vetskap om det. Modemkapning innebär att ett skadligt program laddas upp på datorn. Därefter bryter programmet användarens anslutning till den lokala Internettjänsten och ansluter utan användarens vetskap och medgivande datorn till ett utländskt, ofta dyrare nummer. De kostnader som denna anslutning orsakar faktureras användaren i telefonräkningen.

Då bredbandsanslutningarna blir allt allmänare kommer problemen med modemkapningar så småningom att försvinna. Den tekniska utvecklingen har emellertid lett till att även övriga oegentligheter i samband med kommunikationstjänster har ökat.

Teleföretagen har tagit riskerna i samband med modemkapningar och övrig obehörig användning av kommunikationstjänster på allvar och vidtagit självreglerande åtgärder för att förebygga hoten mot dataskyddet. Arbetet genomförs i samarbete med Kommunikationsverket. Teleföretagen undersöker som bäst bland annat även metoder för främjande av dataskyddet i samband med mobiltjänster.

På basis av de utredningar som arbetsgruppen låtit utföra kan man dock dra den slutsatsen att man uteslutande med självreglering inom branschen inte nödvändigt uppnår önskat slutresultat. Inte heller den allmänna hänvisningen till konsumentskyddslagen i 7 kap. i kommunikationsmarknadslagen har i ljuset av den utredning som gjorts varit tillräcklig för att garantera att de allmänna principerna enligt konsumentskyddslagstiftningen iaktas.

I kommunikationsmarknadslagen bör införas en teknikneutral bestämmelse om den ömsesidiga ansvarsfördelningen mellan parterna i situationer där ingendera parten är skyldig till den obehöriga användningen av en kommunikationstjänst. Vid regleringen skulle det vara fråga om hur riskfördelningen i avtalsförhållandet kan ordnas så att den är mest skäligen för båda parter. Det är även nödvändigt att föreskriva om parternas redovisningsskyldighet och bevisbörda.

Bestämmelserna om ändringssökande

Behandlingen av besvär över myndigheters beslut och verkställandet av beslut sker alltför långsamt. Den genomsnittliga behandlingstiden för besvär vid förvaltningsdomstolen och högsta förvaltningsdomstolen är omkring ett år. Behandlingen av besvär som anknyter till kommunikationsmarknadslagen räcker dessutom i allmänhet längre än behandlingen av besvär som gäller andra slags ärenden.

Behandlingstiden i en rättsinstans kan i ärenden som gäller kommunikationsmarknaden vara över två år. Som exempel på en problematiskt lång behandlingstid kan nämnas en enskild tvist om prissättning av sammankoppling av mobilnät, där den totala behandlingstiden för besvaren uppgick till tre och ett halvt år.

Genom beslut i enlighet med kommunikationsmarknadslagen försöker man främja konkurrensen genom att reglera skyldigheterna mellan de teleföretag som agerar på marknaden. Syftet med koncessionsbesluten å andra sidan är att reglera byggandet av de för samhällets grundfunktioner viktiga kommunikationsnäten. Båge ovan nämnda målsättningar förutsätter snabba beslut. De utdragna behandlingstiderna och avsaknaden av en möjlighet att omedelbart verkställa beslut äventyrar för närvarande allvarligt uppnåendet av dessa mål.

3. Målsättning och de viktigaste förslagen

3.1. Mål

Förslaget syftar till att förbättra konsumentens ställning som part i avtal som gäller användning av kommunikationstjänster. Genom ändringsförslagen strävar man efter att förtydliga rättsläget i vissa viktiga avtalsrättsliga frågor som gäller konsumentens rättsliga ställning, dvs. vid fel och dröjsmål i samband med tjänsten. Genom tydliga bestämmelser försöker man även minska arbetsbördan för teleföretagens kundservice och på så sätt minska de utredningskostnader som teleföretagen orsakar.

Genom standardersättningssystemet försöker man förhindra tvister i samband med dröjsmålssituationer, minska utredningsarbete

tet på grund av tvister samt lätta på parternas bevisbörda. När ersättningsbeloppet är standardiserat är det inte nödvändigt att framföra bevis på att skada uppkommit eller dess omfattning. Standardersättningsbeloppet skall vara sådant att det är osannolikt att det uppstår ekonomisk skada som överstiger detta belopp. Med en standardersättning kan man då förhindra skadeståndstvister i samband med dröjsmålsituationer. Även grunden för skadeståndsskyldigheten skall vara så enkel som möjligt, så att man undviker det arbete och de kostnader som orsakas av utredningen av orsaken till dröjsmålet.

Avsikten med standardersättningen är inte att konsumenten skall dra obefogad ekonomisk nytta av dröjsmålet. Syftet med standardersättningen är endast att ersätta de genomsnittliga utgifterna för utredande av dröjsmålet, såsom telefon-, postnings- och resekostnader samt en väsentlig förlust av nyttan av användningen. Målet beträffande detta berikandeförbud syns i förslaget till maximibelopp för standardersättningen. Det föreslagna standardersättningsbeloppet skall vara skäligt även för teleföretaget.

Genom regleringen av felsituationer strävar man efter att parterna mera noggrant än tidigare skall komma överens om tjänstens egenskaper och kvalitetskrav. På detta sätt försöker man minska reklamationerna avseende tjänstens kvalitet. Man vill definiera parternas rättigheter och skyldigheter vid fel mera noggrant än tidigare för att undvika tvister och för att förtydliga parternas bevisskyldighet.

Man vill precisera lagens bestämmelse om teleföretags rätt att ändra avtalet under en pågående avtalsperiod. Även med denna reglering vill man balansera respektive parts ställning som avtalsparter.

Den tekniska utvecklingen har ändrat kommunikationstjänsternas natur. Dataskyddet har blivit en avgörande fråga vid erbjudandet av tjänster, eftersom tjänsternas tekniska utveckling skapar bättre förutsättningar än tidigare även för missbruk av tjänster. Tjänsternas karaktär och egenskaper har förändrats, eftersom tyngdpunkten för tjänsteutbudet har förskjutits från telefontjänster på det fasta trådnätet till tillhandahållande av tjänster över datanät. Gällande lagstiftningsram motsvarar till dessa delar inte längre den

faktiska situationen. Genom förslaget försöker man få lagstiftningen att motsvara den tekniska utvecklingen. Syftet med förslaget är att öka konsumenternas förtroende för tillhandahållandet av kommunikationstjänster genom att tydligt och klart komma överens om fördelningen av det ekonomiska ansvaret vid nya former av missbruk.

3.2. Alternativ till genomförandet

Skadeståndsrättsliga följder i samband med fel och dröjsmål

Enligt förslaget grundar sig teleföretagets ansvar vid direkta skador som orsakats av dröjsmål på ett så kallat kontrollansvar. För direkta skador på grund av fel ansvarar teleföretaget utan undantag, men vissa avbrott av tjänsten som beror på bygg- och underhållsarbeten på kommunikationsnät eller åtgärder i anslutning till dataskydd anses inte som ett sådant fel som avses i lagen.

I fråga om indirekta skador grundar sig ansvaret både vid fel och dröjsmål på vållande.

Vid beredningen utreddes olika grunder för skadeståndsansvar. De två huvudkategorierna i Finlands skadeståndsrätt är subjektivt ansvar vid vårdslöshet och objektivt ansvar oberoende av vårdslöshet.

Strikt objektivt ansvar innebär att tjänsteleverantören är skadeståndsskyldig även om leverantören inte på något sätt har förfarit klandervärt. I praktiken ingår i det strikta ansvaret vissa grunder för frigörande från ansvar, såsom oöverstigliga hinder och därmed jämförbara situationer. Sådant är till exempel postföretags ansvar för försening i enlighet med lagen om posttjänster (313/2001) och järnvägsföretags ansvar för dröjsmål enligt järnvägstransportlagen (1119/2000).

Strikt ansvar är en relativt sällsynt ansvarsgrund vid dröjsmål och även annars i avtalsförhållanden. När strikt ansvar har fastställts i lag, såsom i ovan nämnda transporträttsliga författningar, har man samtidigt fastställt maximibelopp för ersättningarna. I konsumentskyddslagstiftningen har man tagit i bruk den strängaste formen av strikt ansvar, så kallat *ansvar utan undantag*, med vilket avses ansvar oberoende av vållande utan några som helst grunder för frigörande från ansvar. Denna ansvarsgrund gäller i allmänhet

endast direkta skador på grund av fel. Vid dröjsmål tillämpas den inte.

Kontrollansvar är ansvar oberoende av vållande där grunden för frigörelse från ansvar utgörs av hinder för tjänsteleverantören att fullgöra tjänsten som ligger utanför leverantörens kontroll. Dessutom krävs att tjänsteleverantören inte skäligen kan förväntas ha räknat med hindret då avtalet ingicks och inte skäligen skulle ha kunnat förhindra eller undgå följderna av hindret. Bevisbördan för att dröjsmålet beror på en orsak som utgör en grund för frigörelse från ansvar vilar på tjänsteleverantören.

Tjänsteleverantörens avtalsgrundade ansvar omfattar även de övriga personer eller företag som leverantören har anlitat vid fullgörandet av avtalet, såsom varuleverantörer, övriga underleverantörer och till exempel transportföretag. I anslutning till denna princip föreskrivs i bestämmelserna om kontrollansvar uttryckligen att en försäljare eller tjänsteleverantör kan hänvisa till leveransstörning hos en medhjälpare vid fullgörandet endast om grunderna för frigörelse från ansvar, dvs. att hindret ligger utanför vederbörandes kontroll, att det är oförutsett och att följderna av hindret inte kan övervinnas även uppfylls för medhjälparens del. Utöver leverantörens egen organisation anses således inom tjänsteleverantörens kontrollsfär ligga även alla de andra avtalsarrangemang som leverantören ingått för sin verksamhet.

Utanför denna kontrollsfär kvarstår normala hinder såsom väderlekshinder, naturkatastrofer, nationella strejker och hinder som föranleds av myndigheternas verksamhet, såsom export- eller importförbud. Inte heller dessa hinder kan åberopas om det hade varit möjligt att förbereda sig för effekterna av dem men dessa förberedelser har försumats. På det stora hela skiljer sig kontrollansvaret inte märkbart från traditionellt strikt ansvar.

Om kontrollansvar föreskrevs i Finland för första gången i köplagen, där det endast gäller ansvar för direkta skador i samband med dröjsmål eller fel. Sedermera har kontrollansvar införts som ansvarsgrund för direkta skador med anledning av dröjsmål även i flera andra lagar, såsom konsumentskyddslagen, lagen om bostadsköp (834/1994) och elmarknadslagen (386/1995). Typiska direkta

skador som skall ersättas på basis av kontrollansvar är kostnaderna för utredande av dröjsmålet, kostnader som på grund av dröjsmålet blivit onödiga samt prisskillnaden jämfört med en ersättande anskaffning.

I enlighet med den grundläggande principen för skadeståndsrätten är utgångspunkten att den som orsakat skadan ansvarar för skadan i sin helhet, dvs. för såväl direkta som indirekta skador. I köplagen togs för första gången i bruk indelningen i direkta och indirekta skador så, att olika ansvarsgrunder tillämpas på dem.

Ansaret för direkta skador fastställs enligt köplagen på basis av kontrollansvaret, men i fråga om indirekta skador som orsakas av dröjsmål och fel är ansvarsgrunden vållande. Indirekta skador som omfattas av tjänsteleverantörens ansvar vid vållande är bland annat inkomstförluster, skador som beror på en förpliktelse som grundar sig på något annat avtal samt förlust av nytta av användningen av föremålet för avtalet.

Ansvar vid vållande innebär att en person ansvarar för en skada endast om den orsakats av personens uppsåt eller vållande. Till ansvar vid vållande anknyter ofta bestämmelser om parternas bevisbörda. Bevisbördan avgör vilkendera parten som skall bevisa den vårdslösa eller uppsåtliga verksamheten.

Det så kallade presumtionsansvaret eller exkulpationsansvaret är ansvar vid vållande som baserar sig på en omvänd bevisbörda. För att frigöra sig från ansvar skall tjänsteleverantören kunna visa att leverantören handlat omsorgsfullt eller alternativt att leverantören inte handlat vårdslöst. Eftersom tjänsteleverantörens ansvar omfattar oberoende medhjälpare vid fullgörandet förutsätter en frigörelse från ansvar även i dessa fall att tjänsteleverantören visat att dröjsmålet eller skadan inte heller har orsakats av medhjälparens vållande.

Presumtionsansvar är den traditionella ansvarsgrunden vid avtalsförhållanden. Det tillämpas av hävd vid avtalsförhållanden som inte reglerats genom lag och även när i lagen föreskrivs om vållande som ansvarsgrund utan föreskrifter om bevisbördan. Bestämmelser som uttryckligen grundar sig på presumerat vållande ingår bland annat i lagen om paketresor (1079/1994), lagen om bostadsköp (843/1994), jordabalken (540/1995)

och konsumentskyddslagen.

Presumtionsansvar är en något lindrigare ansvarsgrund för tjänsteleverantören än kontrollansvar. Med stöd av exkulpationsregeln kan tjänsteleverantören för att frigöra sig från ansvar även vädja till vissa hinder för fullgörande inom sin kontrollsfär, till exempel plötsliga störningar i datasystem. I praktiken leder skillnaderna mellan dessa ansvarsprinciper relativt sällan till olika slutresultat.

Vid beredningen av propositionen har man kommit till det föreslagna alternativet för genomförande eftersom det är konsekvent med de lösningar som antagits i den ovan redovisade övriga lagstiftningen. De ansvarsgrunder som föreslås i propositionen överensstämmer med konsumentskyddslagens ansvarsgrunder.

3.3. De viktigaste förslagen

Konsumentens rättsliga ställning

Enligt förslaget fogas till kommunikationsmarknadslagen bestämmelser om teleföretagets ansvar om det förekommer fel eller dröjsmål i kommunikationstjänsten. Enligt förslaget skall användaren ha rätt till en standardsättning om leveransen av tjänsten fördröjs och under vissa förutsättningar även rätt till skadestånd för skador som överstiger standardsättningen, om sådana uppkommer.

Det föreslås att det i lagen också skall fastställas i vilka fall en kommunikationstjänst anses innehålla fel samt vilka påföljderna av felet skall vara.

Till lagen fogas vidare en bestämmelse om ansvarsfördelningen mellan teleföretaget och konsumenten i fall att kommunikationstjänsten används obehörigen. Enligt bestämmelsen svarar konsumenten för obehörig användning endast om han eller hon har förfarit mer vårdslöst än vad som är normalt eller om han eller hon har försummat sin anmälningsplikt.

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

Tillämpningsområdet för vissa bestämmelser i den gällande lagen föreslås bli utvidgat så att det vid sidan av anslutningsavtal för det fasta telefonnätet även omfattar övriga avtal

om kommunikationstjänster, såsom tillhandahållande av bredbandstjänster. Den föreslagna utvidgningen av tillämpningsområdet är av betydelse till exempel för lagstiftningen om ensidig rätt att ändra avtalet. Bestämmelsen om teleföretagets rätt att ändra avtalsvillkoren till nackdel för konsumenten under avtalsperioden skall enligt förslaget utvidgas till att omfatta även andra anslutningsavtal än anslutningsavtal i det fasta telefonnätet.

Bestämmelserna om ändringsökande

I denna proposition föreslås att besvär över Kommunikationsverkets, kommunikationsministeriets eller statsrådets beslut alltid skall behandlas i brådskanie ordning vid förvaltningsdomstolen och högsta förvaltningsdomstolen. Dessutom föreslås att statsrådets beslut i fortsättningen alltid skall kunna verkställas omedelbart, om inte besvärsmyndigheten bestämmer något annat.

Syftet med dessa ändringsförslag är att påskynda behandlingen av besvär och verkställandet av beslut.

4. Propositionens verkningar

4.1. Inledning

Propositionens verkningar på teleföretagens och tjänsteleverantörernas ställning kan vid första anblicken te sig betydande och de kan vid företagen upplevas som ekonomiskt hotfulla. I själva verket är det dock endast fråga om ändringar som förtydligar rättsförhållandet mellan företag och konsumenter på samma sätt som praxis varit inom finländsk näringsverksamhet i allmänhet. De föreslagna ändringarna följer den finländska konsumentskyddsmodellen och de allmänna avtalsrättsliga grundläggande principer om tillhandahållande av tjänster som iaktas i Finland. Motsvarande reglering har inte medfört några betydande negativa ekonomiska följder när det gäller tillhandahållande av andra slags tjänster, och sådana förväntas följaktligen inte heller för kommunikationsmarknaden.

På kort sikt ser det emellertid ut som att propositionens konsekvenser för konsumenternas och teleföretagens intressen åtminstone i viss mån är motsatta. I detta sammanhang bör särskilt nämnas förslaget om obehö-

rig användning. Det innebär i praktiken att den ekonomiska risken för eventuella missbruk överförs på teleföretagens ansvar och därmed även kostnader som konsumenten för närvarande helt ansvarar för.

Även standardsättningen i samband med fel och dröjsmål innebär att konsumentens intressen betonas jämfört med nuläget. Med införandet av definitionerna av fel och dröjsmål och bestämmelserna om ansvarsgrunder i lagen strävar man däremot snarare efter att förtydliga den nuvarande lagstiftningen än att förändra nuläget. Det samma gäller till exempel utvidgningen av den obligatoriska användningen av standardavtalsvillkor till bredbandsavtal och förslagen om utvidgning av vissa andra bestämmelser till lämpningsområden.

Även till de delar som propositionen medför ändringar till nuläget är avsikten enbart att kommunikationstjänsterna skall omfattas av samma konsumentskydd som övriga tjänster. Såsom ovan betonats är den föreslagna lagstiftningen inte striktare än normalt konsumentskydd och inga avvikelser görs från de sedvanliga avtalsrättsliga principerna vid handel med tjänster.

4.2. Ekonomiska konsekvenser

Konsekvenser för den offentliga ekonomin

Propositionen har inga konsekvenser för den offentliga ekonomin.

Konsekvenser för hushåll och konsumenter

Förslaget är ägnat att förtydliga konsumenternas rättsliga ställning som part i avtal om kommunikationstjänster. Avsikten är att om konsumenternas rättigheter i samband med de viktigaste problemsituationerna nu uttryckligen föreskrivs i särskild lagstiftning, vilket underlättar och påskyndar avgörandet av ärenden och förebygger reklamationer och tvister i samband med avtalsbrott. Förslaget ger konsumenterna en bättre förhandlingsposition vid eventuella tvister, eftersom det tack vare den särskilda lagstiftningen blir lättare för dem att utreda sina rättigheter och skyldigheter. Konsumenterna skulle i större utsträckning än för närvarande vara jämbördiga, eftersom deras rättigheter alltid skulle

vara de samma, oberoende av vem som tillhandahåller den berörda tjänsten.

De omedelbara konsekvenserna av bestämmelsen om obehörig användning av en kommunikationstjänst är klart positiva för hushållen. Till följd av den föreslagna bestämmelsen kan konsumenten lita på att han eller hon genom att vara tillräckligt omsorgsfull på det sätt som förutsätts i lagen inte ställs till ansvar för de kostnader som orsakas av obehörig användning. Konsumenten behöver inte heller oroa sig för nya och överraskande former av obehörig användning som möjliggörs av den tekniska utvecklingen, eftersom bestämmelserna är teknikneutrala.

Ur konsumentsynvinkel underlättar bestämmelserna bedömningen av de totala kostnaderna för användningen av tjänsten och undanröjer den för närvarande nästan okontrollerbara ekonomiska risk som ansluter till obehörig användning. Förslaget innebär alltså en väsentlig förbättring av konsumentens ekonomiska trygghet.

De kostnader som teleföretagen orsakas av obehörig användning och förebyggande av missbruk inverkar emellertid på prissättningen av de tjänster som tillhandahålls. Tjänsternas detaljpris kan på kort sikt eventuellt stiga. På längre sikt dämpas trycket på att öka konsumentpriserna av konkurrensen mellan teleföretagen och de nedan beskrivna positiva konsekvenserna för konsumenternas och teleföretagens agerande.

Syftet med den föreslagna standardsättningen och standardgottgörelsen för avbrott i leveransen är att förbättra hushållens ställning vid förhandlingar om avtalsbrott med teleföretagen. Det blir i fortsättningen lättare att yrka på ersättning eller gottgörelse, eftersom förutsättningarna för dessa lätt kan konstateras och ersättningens eller gottgörelsens eurobelopp entydigt framgår ur lagstiftningen. Detta ökar hushållens ekonomiska trygghet.

Konsekvenser för företag och näringslivet

Konsekvenser för teleföretag

Såsom ovan konstaterats överför förslaget om obehörig användning den ekonomiska risken för missbruk från konsumenten till te-

teleföretaget. Ur teleföretagets synvinkel är det närmast fråga om en kostnad som påminner om kreditförlust, och även riskhanteringsmetoderna påminner om varandra. Eftersom teleföretaget inte längre kan skjuta över den ekonomiska risken i anslutning till obehörig användning uteslutande på konsumenten uppskattas teleföretagens inkomstbortfall öka. Inkomstbortfalllets omfång beror på formerna av obehörig användning samt på fenomenets spridning på kommunikationsmarknaden.

Teleföretagen kan i viss mån själva stävja lagstiftningens kostnadsverkningar genom att utveckla tjänsternas säkerhet. Man kan även förebygga uppkomsten av kostnader genom att informera användarna om de risker som sammanhänger med tjänsterna och hjälpa användarna att aktivt skydda sig mot intrång. På längre sikt kommer obehörig användning av kommunikationstjänster att försvåras, eftersom teleföretagens intresse för att öka tjänsternas tekniska säkerhet ökar på grund av den ekonomiska risken.

Bakgrunden till obehörig användning är i regel stöld, bedrägeri eller ett annat motsvarande brott. Även anslutningens innehavare kan göra sig skyldig till brott om han eller hon missbrukar sin anslutning. Teleföretaget kan som part yrka på straff och skadestånd beträffande den som misstänks för brott. Chansen för att skadeståndsyrkandet godtas är liknande som vid missbruk av kreditkort.

Ett teleföretag kan skydda sig mot sådana ersättningsyrkanden som avses i propositionen genom att ändra sina avtalsvillkor och marknadsföringen av tjänsterna. Om teleföretaget till exempel fastställer en så realistisk leveranstid för bredbandsanslutningar som möjligt kan det helt undvika de kostnader för dröjsmål vid leveransen som avses i propositionen. Genom de föreslagna bestämmelserna försöker man i första hand öka en korrekt marknadsföring av tjänster samt påverka teleföretagens agerande som part i avtal om kommunikationstjänster.

Det föreslagna standardersättningssystemets inverkan på teleföretagens kostnader beror delvis även på teleföretagets nuvarande ersättnings- och gottgörelsepraxis, som baserar sig på frivillighet. Om teleföretagets nuvarande ersättningspraxis motsvarar den föreslagna nivån har förslaget inga kostnadsbör-

jande konsekvenser för företaget. Om ersättningarna enligt teleföretagets nuvarande ersättningspraxis är lägre än den föreslagna nivån blir förslagets kostnadshöjande konsekvenser större.

Genom förslaget blir även teleföretagens ersättnings- och gottgörelsepraxis enhetligare. Enhetliga skyldigheter utjämnar de enskilda teleföretagens kostnader för tillhandahållande av tjänster.

En del av de nya bestämmelserna förutsätter att teleföretagen reviderar sina standardavtalsvillkor, vilket i viss mån orsakar kostnader för teleföretagen. Teleföretagen har emellertid varit medvetna om ändringsförslagen under hela beredningsprocessen och ett branschsamarbete om ändring av avtalsvillkoren pågår redan.

Propositionen kan även komma att påverka teleföretagens kund- och informationssystem. Kostnaderna för ändringarna uppskattas emellertid inte avvika från teleföretagens normala kostnader för förvaltning och utveckling.

På en mera allmän nivå kan man göra bedömningen att propositionen ökar teleföretagens kostnader desto mer ju sämre teleföretaget för närvarande frivilligt tillser konsumentskyddet. Med undantag för systemet med standardersättning och gottgörelse ändrar eller utökar de föreslagna bestämmelserna inte teleföretagens skyldigheter jämfört med vilka konsumentskyddsrättsliga principer de redan nu bör fullgöra.

Teleföretagen och de organ som representerar dem har förespråkat införandet av ett standardersättningssystem. Dess företagsverkningar uppskattas vara positiva, eftersom systemet i sin enkelhet och schablonmässighet minskar behovet av rättstvister.

Konsumenternas förtroende för teleföretagen på den finländska marknaden återspeglas även på företagens konkurrenskraft. I många andra EU-länder är bibehållandet av användarnas förtroende en viktig målsättning. Kommunikationslagstiftning som stärker konsumenternas rättigheter utarbetas som bäst åtminstone i alla nordiska länder, men dess betydelse erkänns även i EU:s övriga medlemsstater. Teleföretagen i Finland drar på lång sikt nytta av att Finland är en föregångare vid införandet av en tydlig, särskilt för kommunikationsmarknaden utarbetad

konsumentskyddslagstiftning.

Konsekvenser för företag och andra sammanlutningar som utnyttjar kommunikationstjänster

Propositionen har inga betydande konsekvenser för företag som utnyttjar kommunikationstjänster.

Vissa av propositionens bestämmelser kan dock förbättra särskilt de små företagens ställning. Enligt förslaget skall vissa centrala konsumentskyddsbestämmelser även tillämpas vid avtalsförhållanden mellan företag, om inte detta alternativ uttryckligen utesluts i avtal. Det samma gäller till exempel föreningar, bostadsaktiebolag och övriga aktörer som i fråga om förhandlingskapacitet kan jämföras med konsumenter.

4.3. Konsekvenser för myndigheternas uppgifter och förfaranden

De centrala tillsynsmyndigheter vars uppgifter propositionen påverkar är Kommunikationsverket och Konsumentverket. Genom propositionen utökas inte dessa myndigheters uppgifter.

Förslaget skulle sannolikt minska konsumentmyndigheternas arbetsbelastning och antalet reklamationer. Tydliga bestämmelser om konsumenternas rättigheter och skyldigheter på kommunikationsmarknaden frigör konsumentmyndigheternas resurser för annan verksamhet. Förslaget skulle ha motsvarande inverkan även på Kommunikationsverkets verksamhet.

Kommunikationsverkets roll vid övervakningen av avtalsvillkorens skälighet förtydligas. Kommunikationsverkets behörighet skulle vara parallell med konsumentombudsmannens behörighet, vilket ytterligare ökar behovet av samarbete mellan dessa myndigheter.

Propositionen uppskattas inte ha några verkningar på marknadsdomstolens verksamhet. De ärenden som avses i 121 a § i lagförslaget är till sin natur sådana att de på konsumentombudsmannens initiativ redan med stöd av gällande lagstiftning kan föras till marknadsdomstolen. Antalet ärenden som förs till marknadsdomstolen uppskattas således inte öka.

Ändringsförslaget till 127 § om påskynande av ändringssökandet påverkar förvaltningsdomstolarna och högsta förvaltningsdomstolen så att dessa framledes måste behandla besvär över beslut som gäller kommunikationsmarknaden i brådsökande ordning. Vid förvaltningsdomstolarna finns emellertid redan nu flera grupper av ärenden där eventuella besvär skall behandlas i brådsökande ordning. En snabbare besvärsväg innebär i sig inte att antalet besvär ökar, utan deras antal kan antas förbli oförändrat. Ändringen bedöms således åtminstone inte på lång sikt påverka förvaltningsdomstolarnas arbetsbelastning.

4.4. Konsekvenser för informationssamhället

Förslaget kan antas ha en positiv inverkan på informationssamhällets utveckling i Finland, eftersom det förtydligar avtalsförhållandet mellan användare och teleföretag särskilt i fråga om tillhandahållandet av nya kommunikationstjänster.

Propositionens positiva konsekvenser för informationssamhället anknyter till konsumenternas ökade förtroende. För närvarande bygger konsumenternas förtroende till stor del på okunskap om de risker som hänger samman med användningen av tjänsterna. Till följd av de föreslagna bestämmelserna kan konsumenten lita på att han eller hon genom att handla omsorgsfullt i enlighet med lagen inte kan ställas till ansvar till exempel för obehörig användning av en kommunikationstjänst.

Konsumenternas förtroende är en viktig förutsättning för att en positiv utveckling av informationssamhället skall kunna tryggas på längre sikt.

5. Beredningen av propositionen

5.1. Beredningsskeden och beredningsmaterial

Kommunikationsministeriet tillsatte den 21 oktober 2004 en arbetsgrupp som fick i uppgift att utreda konsumentens ställning som användare av kommunikationstjänster. Arbetsgruppens målsättning var att ta upp synpunkter om hur konsumenternas rättigheter

uppfylls när det gäller tillhandahållandet av kommunikationstjänster, att i mån av möjlighet försöka stärka konsumenternas ställning på denna marknad samt att öka insynen i avtalsvillkor och prissättning i fråga om informationssamhällets tjänster. Arbetsgruppen hade i uppgift att kartlägga de konsumentpolitiska problem som informationssamhällets tjänster var behäftade med samt att i anslutning till dessa granska eventuella behov av att ändra lagstiftningen samt möjligheterna till självreglering.

Kommunikationsministeriet har på uppdrag av arbetsgruppen låtit utföra en undersökning som granskade konsumentmyndigheternas praxis vid avgöranden om kommunikationstjänster. I utredningen redogjordes för konsumentklagonämndens och marknadsdomstolens avgörandep Praxis samt konsumenternas kontakter gällande kommunikationstjänster till kommunala konsumentrådgivare.

Ministeriet har även låtit göra en annan utredning som gällde den kundrespons som inkommit till teleföretagen. Undersökningsmaterialet insamlades från de tre största teleföretagen och föremål för undersökningen var kundreklamationer över Internettjänster, mobiltjänster samt det fasta telefonnätets tjänster. I undersökningen utreddes reklamationernas innehåll, antal och kvalitet.

Dessutom lät man utföra en tredje undersökning för att utreda den internationella lagstiftningen om konsumenternas ställning som mottagare av kommunikationstjänster. För resultaten från ovan nämnda utredningar redogörs närmare i punkterna 2.1 och 2.2.

Arbetsgruppens mandattid utgick den 30 september 2005. Arbetsgruppen avlät sitt betänkande i form av en regeringsproposition.

Arbetsgruppens betänkande sändes för utlåtande i oktober 2005. Yttranden om utkastet till proposition begärdes av ungefär 150 olika myndigheter och företag samt bland annat av organisationer som representerar konsumenterna och näringslivet. En sammanställning över yttrandena i elektronisk form finns att tillgå på kommunikationsministeriets hemsida.

5.2. Remissyttranden och hur de har beaktats

Ståndpunkterna i yttrandena delade sig i

två tydliga grupper. Nästan alla myndigheter förhöll sig positivt till propositionen. Likaså ansåg de organisationer och sammanslutningar som granskade propositionen främst ur konsumentsynvinkel att den är viktig och nödvändig.

Däremot ansåg de flesta organisationer som representerar näringslivet att den föreslagna lagstiftningen är ogrundad och onödig. Teleföretagen förhöll sig kritiskt även till de flesta enskilda förslagen.

När det gäller de enskilda frågorna riktades mest kritik mot bestämmelsen om konsumentens reklamationsskyldighet, enligt vilken konsumenten endast är reklamationskyldig i det fall att det föreligger ett ersättningsyrkande. I teleföretagens yttranden krävdes allmänt att konsumenten borde åläggas en neutral reklamationskyldighet, dvs. en skyldighet att anmäla om dröjsmål eller fel omedelbart efter att det uppdagats. Propositionen har i den fortsatta beredningen ändrats så att konsumenten har ålagts en sådan mera omfattande reklamationskyldighet.

I många yttranden fästes även uppmärksamhet vid den bestämmelse som gäller teleföretagets rätt att ensidigt ändra avtalsvillkoren under pågående avtalsperiod. I den version som skickades på remiss föreslogs att ur bestämmelsen skulle slopas teleföretagets möjlighet att ensidigt ändra avtalsvillkor även av någon annan särskild orsak, om förhållandena väsentligt har förändrats. I yttrandena betonades den långa giltighetstiden för avtal om kommunikationstjänster samt att stora och plötsliga ändringar är typiska för den tekniska verksamhetsmiljön. Remissinstanserna har av dessa skäl relativt enhälligt motsatt sig den föreslagna ändringen. Vid den fortsatta beredningen slopades ändringsförslaget ur propositionen.

Bedömningen av propositionens verkningar ansågs i yttrandena vara något bristfällig. Konsekvensbedömningen i propositionen har kompletterats vid beredningen efter remissbehandlingen.

Angående obehörig användning konstaterades i teleföretagens yttranden allmänt att lagstiftningen i detta fall bör vara liknande som vid kreditkortsverksamhet. I yttrandena betonades särskilt betydelsen av överlåtelse av innehavet av en anslutning.

Möjligheterna till obehörig användning av

en anslutning är dock på grund av kommunikationstjänstens tekniska egenskaper många fler än för kreditkort. En anslutning kan i de flesta fall användas obehörigt även om det fysiska innehavet av anslutningen inte har överlåtits. Bestämmelserna om obehörig användning av kreditkort är på grund av den avvikande verksamhetsmiljön således inte som sådan tillämplig på kommunikationsmarknaden.

En lagstiftning som betonar överlåtelse av innehavet skulle inte medföra några förbättringar till konsumenternas nuvarande ställning. Propositionen har till dessa delar inte ändrats vid den fortsatta beredningen.

I flera yttranden ansågs att teleföretaget borde ha rätt att avhjälpa ett fel i en kommunikationstjänst innan en ersättningsskyldighet uppstår.

Den rättelse av fel som avses i konsumentskyddslagen används närmast vid handel med varor. Inom handel med tjänster kan man nödvändigtvis inte tillgripa samma bestämmelser, eftersom den nyttighet som saluförs är annorlunda till sin natur. Om till exempel en bredbandsanslutning har varit ur bruk en längre tid på grund av ett avbrott i tjänsteleveransen kan teleföretaget inte gottgöra kunden endast genom att avhjälpa felet,

dvs. reparera anslutningen. Möjligheten att använda tjänsten vid en viss tidpunkt har redan gått förlorad och kunden kan ha orsakats påvisbar skada av detta.

Teleföretaget har alltid en på avtalet om kommunikationstjänster grundad skyldighet att återställa en kommunikationstjänst i funktionsdugligt skick. Återställandet av tjänsten i funktionsdugligt skick avhjälper dock nödvändigtvis inte felets verkningar ur konsumentens synvinkel. En ändring av bestämmelsen i den riktning som föreslås skulle leda till att samma förvirring även fortsätter i den praktiska affärsverksamheten. Teleföretagen kunde avvisa konsumenternas krav på prisavdrag och eventuella skadestånd med motiveringen att tjänsten efter ett avbrott förr eller senare har reparerats.

En rättelse som görs utan dröjsmål kan dock ha betydelse vid bedömningen av när det är fråga om ett fel i tjänsten. I propositionens detaljmotivering har man därför försökt betona betydelsen av en rättelse i detta sammanhang och klargöra betydelsen vid den rättsliga bedömningen av ett fel att till exempel ett avbrott åtgärdas snabbt.

I propositionen har dessutom gjorts vissa andra smärre lagtekniska ändringar och preciseringar.

DETALJMOTIVERING

1. Motivering till lagförslagen

1.1. Kommunikationsmarknadslagen

14 §. Televerksamhetsanmälan. Det föreslås att bestämmelsen om skyldigheten att meddela om verksamhetens upphörande senast en vecka innan verksamheten upphör i 71 § 5 mom. i gällande lag överförs till 2 mom. i denna paragraf.

Med teleföretag avses enligt kommunikationsmarknadslagens terminologi både nätföretag och tjänsteföretag. Man har velat inrikta den anmälningsskyldighet som avses i denna paragraf på dessa två typer av företag tydligare än tidigare.

Med anmälningsskyldigheten vill man säkerställa att kunderna i ett teleföretag som upphör med sin verksamhet får kännedom om att verksamheten upphör och i tillräckligt god tid kan byta tjänsteleverantör. Kommunikationsverket skall efter att det mottagit anmälan på lämpligt sätt informera tjänsteanvändarna om situationen.

58 a §. Bestämmelsernas tvingande natur. Enligt denna paragraf skall bestämmelserna i 67 a–67 h, 71–75 och 78–80 § tillämpas på andra avtal än avtal med konsumenter endast om inget annat har överenskommit. Motsvarande bestämmelse ingår i 67 § 5 mom. i den gällande lagen. Bestämmelsens tillämpningsområde har emellertid utvidgats genom att de nya bestämmelserna om fel och dröjsmål i samband med en tjänst fogats till den.

Bestämmelsen är nödvändig, eftersom största delen av de finländska företagen är små eller medelstora företag, som i fråga om behovet av rättsskydd i många hänseenden kan jämföras med konsumenter. På motsvarande sätt i behov av rättsskydd är till exempel dödsbon, ideella föreningar och bostadsaktiebolag, som i fråga om know-how ofta kan jämföras med konsumenter.

De omständigheter som regleras i 58 a § är så centrala i fråga om parternas rättigheter och skyldigheter att det är nödvändigt att det finns bestämmelser om dem i lag för den eventualiteten att avtalet mellan parterna till dessa delar är bristfälligt. Detta är ägnat att förtydliga rättsläget och ge parterna möjlig-

heter att utvärdera sin rättsliga ställning. Bestämmelserna ger även företagen en ändamålsenlig och rimlig jämförelsegrund då de vid behov utarbetar avtalsvillkor som avviker från lagen.

Utöver ovan nämnda dispositiva rättsregler ingår i 7 kap. även bestämmelser som är tvingande både i konsument- och företagsavtalsförhållanden. Dessa bestämmelser är huvudsakligen nödvändiga för genomförande av direktiven om elektronisk kommunikation.

Den tredje kategorin i 7 kap. består av bestämmelser som i enlighet med paragrafens uttryckliga ordalydelse endast tillämpas på avtalsförhållanden mellan en konsument och ett företag.

61 §. Förhandsbetalning, säkerhet och limit. Det föreslås att paragrafens 1 mom. preciseras så att ett teleföretags rätt att kräva säkerhet av en konsument på grund av förut-sägbar insolvens tydligare än tidigare begränsas uteslutande till tidpunkten för ingående av avtal. Under avtalsförhållandets giltighetstid kan säkerhet inte längre krävas. Det har till dessa delar förekommit osäkerhet vid tolkningen av paragrafen och man vill därför precisera denna bestämmelse så att den motsvarar sitt ursprungliga syfte.

Bestämmelsen innebär i praktiken också att om en säkerhet som lämnats i samband med ingåendet av avtal används, får man inte längre kräva att den kompletteras under samma avtalsförhållande. Ett teleföretag måste säga upp eller häva ett avtal om det finns lagstadgade förutsättningar för detta, och i stället för det gamla avtalet ingå ett nytt avtal med en ny säkerhet.

Användaren har emellertid i vissa fall en uttrycklig rätt att lämna en säkerhet under avtalsförhållandet. Om denna rättighet föreskrivs i 73 § 3 mom. i gällande lag. Enligt 1 punkten i detta moment har ett teleföretag om användaren har försatts i konkurs eller konstaterats vara insolvent rätt att undantagsvis kräva säkerhet även under avtalsförhållandet som ett alternativ till stängning av en anslutning eller begränsning av dess användning.

Förhandsbetalningen eller säkerheten skall

enligt 61 § i gällande lag vara skälig. Det föreslås att begreppet skälighet preciseras genom ett tillägg till 1 mom., enligt vilket förhandsbetalningen eller säkerheten inte får överstiga det skadebelopp som teleföretaget kan uppskattas förorsakas innan det kan stänga anslutningen på grund av betalningsförsummelse. Vid bedömningen av förhandsbetalningens eller säkerhetens skälighet bör även beaktas den limit i euro som man eventuellt kommit överens om för användningen av anslutningen.

Enligt paragrafens 2 mom. kan ett teleföretag och en konsument när som helst under avtalsperioden avtala om fastställande av en skälig limit i euro. Bestämmelsen gäller, precis som 1 mom., endast anslutningsavtal i fasta telefonnät och mobilnät.

I denna paragraf används i gällande lag begreppet saldobegränsning. Till skillnad från de kommersiella tjänster som teleföretagen erbjuder mot betalning talas i paragrafen nu om limit. Med det avses motsvarande som till exempel i samband med kreditkortsavtal.

Avsikten med limiten är att förhindra en okontrollerad ökning av telefonräkningen till exempel i en situation där det inte är tekniskt möjligt att använda saldobegränsning, såsom utomlands. Genom att fastställa en limit kan man även förhindra skada som beror på missbruk i situationer där användningen av anslutningen under faktureringsperioden ökar exceptionellt mycket. Limiten kunde dessutom utnyttjas av sådana kunder som inte vill ha en saldobegränsning, men trots det vill skydda sig mot alltför stora fakturor, till exempel då de använder sådana nya tjänster vilkas kostnader är svåra att uppskatta. Limiten borde i praktiken fastställas betydligt högre än saldobegränsningen.

Om fastställande av en limit skall alltid uttryckligen avtalas med konsumenten, dvs. teleföretaget kan inte ensidigt förutsätta att en limit tas i bruk. Dessutom skall limitens eurobelopp vara skäligt. Vid bedömningen av skäligheten bör en normal användning av anslutningstypen och konsumentens behov beaktas. Limiten skall alltid möjliggöra en normal användning av den berörda anslutningstypen i enlighet med konsumentens behov.

När den överenskomna limiten överskrids har teleföretaget i enlighet med 73 § 3 mom.

rätt att begränsa användningen av anslutningen till exempel så att man endast kan ta emot samtal med telefonen och inte ringa med den. Teleföretaget har emellertid i praktiken inte samma skyldighet att följa limiten i realtid som vid en kommersiell saldobegränsningstjänst.

66 §. Avtalsvillkor och prislistor. Enligt 1 mom. i paragrafen skall ett teleföretag utbete standardavtalsvillkor för avtal om kommunikationstjänster som ingås med konsumenter och tillämpa dessa villkor när avtal ingås med konsumenten. Paragrafens tillämpningsområde utvidgas så att den utöver avtal om anslutning till telefonnätet även kommer att gälla alla avtal om kommunikationstjänster, såsom tillhandahållande av bredbandstjänster.

Avtalen får enligt 1 mom. inte innehålla villkor eller begränsningar som är oskäliga för konsumenten. Det föreslagna tillägget är av betydelse eftersom det även berättigar Kommunikationsverket att övervaka avtalsvilkorens allmänna skälighet med stöd av 119 § 2 mom. och 126 §. Kommunikationsverkets behörighet skulle till dessa delar vara parallell med konsumentombudsmannens behörighet.

Vid bedömningen av avtalsvilkors skälighet kan beaktas till exempel avtalsvilkorsdirektivet (rådets direktiv 93/13/EEG om oskäliga villkor i konsumentavtal), som har genomförts genom bestämmelserna i 3 och 4 kap. i konsumentskyddslagen.

Bestämmelsen berättigar emellertid inte Kommunikationsverket att ta ställning i tvister som gäller enskilda avtal. Det föreslås att detta preciseras genom en ändring till 119 § 2 mom.

Enligt paragrafens 2 mom. skall teleföretaget offentliggöra de standardavtalsvillkor som avses i 1 mom. och övriga standardavtalsvillkor som företaget använder och prislistor över kommunikationstjänsterna så att användarna lätt och kostnadsfritt har tillgång till dem. Skyldigheten att utarbeta standardavtalsvillkor och att använda dem kommer nu tydligare än tidigare att enbart gälla avtalsförhållanden som ingås med konsumenter. Om ett teleföretag emellertid använder standardavtalsvillkor även i andra avtalsförhållanden, såsom med företagskunder, skall dessa standardavtalsvillkor alltid publiceras.

Genom bestämmelsen genomförs artikel 21.1 i direktivet om samhällsomfattande tjänster. Avsikten med bestämmelsen i direktivet om samhällsomfattande tjänster är att öka jämförbarheten mellan avtalsvillkor och prislister.

Med de prislister som avses i 2 mom. hänvisas endast till detaljmarknadsprislister. Listorna kunde emellertid vara tillämpningsbara såväl i konsument- som företagskundförhållanden.

67 §. Avtal om kommunikationstjänster. I paragrafens rubrik och dess 1 mom. tas begreppet avtal om kommunikationstjänster i bruk. Det ersätter det begrepp som används i gällande bestämmelse, dvs. avtal om mottagande av kommunikationstjänster. Ändringen är endast språklig.

Till paragrafens 2 mom. föreslås inga ändringar.

3 mom. 2 punkten i paragrafen ändras så att till punkten fogas en skyldighet att utöver om tjänstens kvalitet även komma överens om dess egenskaper. I nuvarande avtal har det upplevts som problematiskt att i avtalsvillkoren inte har redogjorts tillräckligt detaljerat för egenskaperna för den tjänst som utgör föremålet för avtalet. Avtalsparterna vet således nödvändigtvis inte eller är inte ense om angående en hurudan tjänst som man ursprungligen kommit överens om att skall levereras.

Genom ändringen strävar man efter att i avtalet mera exakt än tidigare definieras hur tjänsten skall fungera och vilka som är dess viktigaste egenskaper. Om tjänstens egenskaper bör avtalas så exakt som möjligt så att man kan definiera när det är fråga om ett sådant fel i leveransen av tjänsten som avses i 67 d §.

Till bestämmelsen fogas en ny 13 punkt, enligt vilken i avtalet även skall nämnas beloppet av den limit som avses i 61 § 2 mom., om teleföretaget och användaren har kommit överens om en sådan. I avtalet bör dessutom ges anvisningar om hur användaren kan kontrollera det sammanlagda upplupna avgiftsbeloppet.

I förslaget föreslås dessutom att ordningsföljden för punkterna i 3 mom. ändras så att de bildar en mera logisk helhet.

67 a §. Dröjsmål vid leverans av kommunikationstjänst och rätt att hålla inne betal-

ning. I paragrafens 1 mom. definieras vad som avses med dröjsmål vid leverans av en kommunikationstjänst. Definitionen motsvarar det allmänna dröjsmålsbegreppet. Enligt paragrafen är leveransen av en kommunikationstjänst fördröjd, om tjänsten inte har levererats vid en överenskommen tidpunkt och detta inte beror på användaren eller på någon annan omständighet som sammanhänger med användaren. Har ingen leveranstidpunkt fastställts, är leveransen fördröjd om kommunikationstjänsten inte har levererats inom skälig tid efter det att avtalet ingicks.

Med omständigheter som sammanhänger med användaren avses i paragrafen till exempel sådana brister i användarens terminal som leder till att förbindelsen inte kan aktiveras vid avtalad tidpunkt.

Bestämmelsen tillämpas i praktiken på kommunikationstjänster som tillhandahålls via en anslutning, såsom telefon- och bredbandstjänster. Bestämmelsen har emellertid med avsikt formulerats så neutralt som möjligt i fråga om tekniska lösningar, så att den vid behov kan tillämpas även på tjänster som tillhandahålls utan anslutning, om sådana tjänster kommer ut på marknaden.

Enligt 2 mom. är användaren skyldig att betala de avgifter som grundar sig på ett avtal om kommunikationstjänster först från den tidpunkt då tjänsten kan användas. Efter det att tjänsten har aktiverats har användaren rätt att hålla inne betalningen av en sådan del av avgiften som är nödvändig som säkerhet för ersättning på grund av dröjsmålet. Bestämmelsen följer de allmänna avtalsrättsliga principerna.

67 b §. Standardsättning för dröjsmål vid leverans. Vid dröjsmål är den primära åtgärden att kräva att avtalet uppfylls, dvs. att tjänsten levereras. Om teleföretaget inte förmår leverera tjänsten inom utlovad tid, har användaren rätt till lagstadgad ersättning. Enligt 1 mom. i denna paragraf uppgår standardsättningen till minst 15 euro för varje påbörjad vecka som leveransen fördröjs, dock högst 120 euro.

Syftet med standardsättningen är att ersätta de genomsnittliga utgifterna för utredande av dröjsmålet, såsom telefon-, postnings- och resekostnader, samt förlusten av nyttan av användningen. Om användaren visar att dröjsmålet har föranlett skada som

överstiger det standardsättningsbelopp som avses i 67 c §, har användaren emellertid rätt till skadestånd.

Teleföretagets ansvar för skador som uppkommer på grund av att leveransen fördröjts grundar sig på det så kallade kontrollansvaret, som utreds närmare i punkt 3.2 ovan. Rätt till standardsättning föreligger enligt 2 mom. inte, om dröjsmålet orsakats av en omständighet utanför teleföretagets kontroll och som inte skäligen kan förväntas ha räknat med då avtalet ingicks samt vars följderna företaget inte skäligen kunde ha undvikit eller övervunnit. Utanför teleföretagets inflytelsesfär på det sätt som avses i paragrafen är olika oöverstigliga hinder, som t.ex. reparations- och byggarbeten på kommunikationsnätet till följd av exceptionella väderleksförhållanden, som plötsligt och utan förvarning fördröjer leveransen av tjänsten. En befrielse från ansvar förutsätter dessutom att teleföretaget inte har haft någon möjlighet att förbereda sig för följderna av hindret.

Teleföretaget blir inte fritt från ansvar med motiveringen att dröjsmålet beror på en underleverantör som teleföretaget anlitat eller på någon annan tjänste- eller varuleverantör som teleföretaget har ingått avtal med. Beror dröjsmålet på en person som teleföretaget har anlitat vid fullgörandet av avtalet eller en del av det, är teleföretaget enligt 3 mom. fritt från ansvar endast om även denna person skulle vara fri från ansvar enligt 2 mom.

67 c §. Skadeståndsskyldighet på grund av dröjsmål vid leverans. Enligt 1 mom. i denna paragraf skall användaren ha rätt till ersättning på grund av skada som föranletts av dröjsmål och som överstiger det standardsättningsbelopp som avses i 67 b §. Bevisbördan för att skadan överstiger standardsättningsbeloppet vilar på användaren.

Enligt 1 mom. skall rätt till skadestånd dock inte föreligga, om användaren inte har rätt till standardsättning enligt 67 b § 2 och 3 mom. Ansvarsgrunden är följaktligen den samma som vid standardsättningar, dvs. ett så kallat kontrollansvar. En skyldighet att betala skadestånd uppkommer således inte om dröjsmålet orsakats av en omständighet utanför teleföretagets kontroll som det inte har kunnat beakta på förhand och vars följderna det inte heller har kunna undvika eller övervinna.

Teleföretaget ansvarar för en indirekt skada

som orsakats av ett dröjsmål enligt 2 mom. endast om dröjsmålet eller skadan föranletts av vårdslöshet från teleföretagets sida. Verksamhetens avsiktlighet skall bedömas på samma sätt som inom det finländska rättssystemet i övrigt. Referensramen för bedömningen är de krav på yrkeskunskap och noggrannhet som förutsätts vid näringsverksamhet i allmänhet. Sådan vårdslöshet som avses i denna paragraf är till exempel ett löfte om en orealistisk leveranstid i en situation där man redan då avtalet ingås vet att leveransen sannolikt kommer att fördröjas.

Som indirekt skada anses enligt 2 mom. 1 punkten inkomstförlust som användaren lider på grund av dröjsmålet eller åtgärder som föranleds av dröjsmålet. En sådan skada är till exempel inkomstförlust som orsakats av frånvaro från arbetsplatsen.

Enligt 2 mom. 2 punkten anses som indirekt skada en skada som beror på en förpliktelse som grundar sig på något annat avtal. En typisk indirekt skada som avses i denna punkt är kostnader som orsakas av att användaren på grund av teleföretagets dröjsmål inte kan uppfylla sin egen avtalsskyldighet och ställs till ansvar för detta.

Enligt momentets 3 punkt anses som indirekt skada vidare sådan väsentlig förlust av nytta av användningen av kommunikationstjänsten som inte medför direkt ekonomisk skada samt annan därmed jämförbar väsentlig olägenhet.

Begreppet direkta skador definieras inte i paragrafen. Detta motsvarar det skrivsätt som allmänt används i lagstiftningen. Begreppet direkt skada kan emellertid härledas ur definitionen på indirekta skador. Direkta skador är således andra skador än de som i paragrafen definieras som indirekta.

Direkta skador är till exempel utgifter för utredande av dröjsmålet, såsom telefon-, rese- och postningskostnader. I de flesta fall täcks dessa utgifter i praktiken av den standardsättning som nämns i 67 b §. Direkta ekonomiska skador kan även uppkomma av produkter och anskaffningar som blivit onödiga. Direkt skada kan vidare uppkomma av att användaren på grund av teleföretagets väsentliga dröjsmål blir tvungen att häva avtalet och det nya avtal som ingås i stället blir kostsammare för användaren än det hävda avtalet.

Teleföretagets ersättningsansvar gäller i enlighet med sedvanliga skadeståndsrättsliga principer endast sådana skador som har en adekvat kausalitet i förhållande till avtalsbrottet. Dessutom är även övriga allmänna skadeståndsrättsliga principer tillämpliga för avtalet. Bägge avtalsparter skall i samband med motpartens avtalsbrott till exempel agera på ett skäligt sätt för att begränsa sina skador. Påföljden för försummelse av denna skyldighet är att skadeståndet sänks med ett belopp som motsvarar den skada som avtalsparten genom att agera på vederbörligt sätt hade kunnat undvika.

En tvist om skadestånd behandlas i praktiken antingen vid konsumentklagonämnden eller som tvistemål vid allmän domstol. Angående preskription av skadeståndskrav tillämpas lagen om preskription av skulder (728/2003).

67 d §. *Fel i leveransen av en kommunikationstjänst.* I denna paragraf definieras i vilken situation det kan anses föreligga ett fel i leveransen av en kommunikationstjänst. I leveransen föreligger enligt 1 mom. ett fel, om tjänstens kvalitet inte överensstämmer med vad som kan anses avtalat. Vid denna bedömning är utöver det skriftliga anslutningsavtalet även tjänsteleverantörens muntliga löften till användaren om tjänstens närmare kvalitet och innehåll samt de egenskaper som betonats i marknadsföringen av väsentlig betydelse.

Har inget annat överenskommit, är leveransen av kommunikationstjänsten enligt 1 mom. 1 punkten felaktig, om kommunikationstjänstens kvalitet inte överensstämmer med de krav som uppställs i lag eller i Kommunikationsverkets föreskrifter som utfärdats med stöd av lag. Med denna hänvisning avses både kommunikationsmarknadslagen och lagen om dataskydd vid elektronisk kommunikation. En central bestämmelse vid bedömningen är härvid till exempel 128 § i kommunikationsmarknadslagen, där vissa väsentliga kvalitetskrav uppställs för kommunikationsnät och kommunikationstjänster.

Som fel anses inte sådana brister i tjänsten som beror på användarens eller någon annan anslutningsanvändares verksamhet eller på brister i terminalens eller det interna ledningsnätets funktion.

Enligt 1 mom. 2 punkten är leveransen av

tjänsten felaktig om leveransen av kommunikationstjänsten av någon annan än en i 72 § avsedd orsak kontinuerligt eller upprepade gånger har avbrutits och avbrottet inte kan anses ringa med beaktande av skälen till och förhållandena under avbrottet. Vid bedömningen av huruvida avbrottet kan anses som ringa eller inte skall beaktas att kommunikationstjänster är komplicerade tekniska tjänster som till sin natur inte ens i normalfallet nödvändigtvis fungerar utan avbrott. Kommunikationstjänsten är således inte felaktig i den mening som avses i denna paragraf om den trots avbrott fungerar på samma sätt som motsvarande kommunikationstjänster i allmänhet. Tjänster som utnyttjar ny teknik kan vara mindre funktionssäkra än tjänster som redan länge varit på marknaden, men om detta skall användaren naturligtvis informeras i avtalsvillkoren.

Slumpmässiga och kortvariga avbrott som snabbt åtgärdas av teleföretaget är inte sådana i paragrafen avsedda fel som berättigar till ersättning. Ett hurudant fel som kan anses vara kontinuerligt eller upprepat och inte av ringa betydelse varierar beroende på vilken kommunikationstjänst det är fråga om. Avbrottet skall ha betydelse för tjänstens användbarhet. Som ett sådant fel som avses i paragrafen kan till exempel inte anses det att ett enskilt textmeddelande eller multimedie-meddelande inte når fram, utan avbrottet av tjänsten skall enligt bestämmelsen vara kontinuerligt eller upprepat.

Tjänsteabbonnenten betalar alltid för möjligheten att använda tjänsten, inte för den faktiska användningen av tjänsten. Vid bedömningen av ett fel har det alltså ingen betydelse om användaren under avbrottet faktiskt har försökt använda tjänsten eller inte.

De avbrott i leveransen av tjänsten på grund av bygg- och underhållsarbete på kommunikationsnät samt åtgärder i anslutning till dataskydd som avses i 72 § är relativt vanliga. De är nödvändiga för upprätthållandet av kommunikationsnätet och de gagnar konsumenterna i form av säkra och kvalitetsmässigt bättre tjänster. Av denna orsak anses avbrott i leveransen av tjänsten på grund av bygg- och underhållsarbete på kommunikationsnät samt åtgärder i anslutning till dataskydd som avses i 72 § enligt 1 mom. 2 punkten inte som ett fel som avses i

denna paragraf. Det är inte fråga om ett avtalsbrott, utan om en åtgärd som är nödvändig för tjänstens funktionsduglighet.

Det bör särskilt noteras att den tidsgräns på 48 timmar som avses i 72 § 2 mom. på grund av bestämmelsens exceptionella karaktär endast kan tillämpas på bedömningen av följder av avbrott som orsakas av bygg- och underhållsarbeten. Det är inte en tidsgräns som kan tas som utgångspunkt vid bedömningen av när det föreligger ett fel i en kommunikationstjänst. Detta bör prövas särskilt för varje enskilt fall och varje enskild tjänst. Påföljderna av fel kan komma till användning redan efter ett betydligt kortare avbrott, beroende på avtalets innehåll, rådande omständigheter och typen av tjänst.

Enligt 1 mom. 3 punkten är leveransen felaktig om kommunikationstjänsten inte överensstämmer med de uppgifter som angetts i marknadsföringen eller annars avviker från vad användaren i allmänhet har anledning att förutsätta i samband med sådana tjänster. Bestämmelserna motsvarar bland annat de principer som antagits i konsumentskyddslagstiftningen.

Enligt 2 mom. har en användare till följd av ett fel rätt till prisavdrag som motsvarar felet. Genom prisavdraget försöker man anpassa det pris som ursprungligen fastställts för en felfri prestation till det faktiska värdet på den felaktiga leveransen. Prisavdraget skall kunna användas vid andra avbrott i leveransen än sådana som avses i 67 e §.

67 e §. Standardgottgörelse för avbruten leverans. Användaren har enligt paragrafens 1 mom. rätt till standardgottgörelse om en skada som avses i 67 d § beror på ett avbrott i leveransen. Standardgottgörelsens belopp är det samma som i dröjsmålssituationer, dvs. minst 15 euro för varje påbörjad vecka då leveransen är avbruten, dock högst 120 euro. Det är fråga om ett slags standardiserat prisavdrag vid vissa fel, och alltså inte en ersättning för de skador som orsakats av ett avbrott.

Om användaren får en i paragrafen avsedd standardgottgörelse för avbrott i leveransen har han eller hon enligt 2 mom. inte längre rätt till prisavdrag enligt 67 d § 2 mom. för samma avbrott. Genom bestämmelsen tillses att användaren inte kan få dubbel ersättning för ett avbrott i leveransen. Den standard-

gottgörelse som avses i denna paragraf utgör alltid den primära gottgörelsen för ett avbrott i leveransen i förhållande till prisavdraget.

67 f §. Skadeståndsskyldighet på grund av fel. En användare har enligt paragrafens 1 mom. rätt till ersättning för skada som användaren lider till följd av ett fel i kommunikationstjänsten.

Rätt till sådan ersättning som avses i paragrafen uppkommer endast om felet i tjänsten har orsakat ersättningsberättigad och påvisad skada för användaren. Användaren skall visa att skada som skall ersättas har uppstått.

För indirekta skador ansvarar teleföretaget enligt 3 mom. emellertid bara om felet eller skadan beror på vårdslöshet från teleföretagets sida. För begreppen indirekt och direkt skada redogörs närmare i motiveringen till 67 c §. Ett fel kan inte anses ha uppkommit beroende på vårdslöshet från teleföretagets sida på det sätt som avses i paragrafen om felet är en följd av till exempel hård- eller mjukvara som konsumenten själv installerat eller problem som uppkommit till följd av att en omstående i installationstjänst anlitats.

Ett teleföretag har alltid en skyldighet i anslutning till avtalet om kommunikationstjänster att efter en reklamation utan dröjsmål avhjälpa ett fel i tjänsten. Avhjälpandet av felet inverkar emellertid inte nödvändigtvis på teleföretagets skadeståndsskyldighet om konsumenten redan har orsakats skada på grund av att tjänsten inte har fungerat. Om till exempel ett smärre avbrott i leveransen emellertid avhjälpas utan dröjsmål kan detta inverka på att avbrottet inte ens anses vara ett sådant fel som avses i 67 d §, så som ovan i motiveringen till denna paragraf konstateras.

67 g §. Hävning av avtal på grund av dröjsmål eller fel. Enligt denna paragraf får konsumenten häva ett avtal om kommunikationstjänster på grund av ett dröjsmål eller fel från teleföretagets sida, om avtalsbrottet är väsentligt. Bestämmelsen överensstämmer med de allmänna avtalsrättsliga principerna.

67 h §. Anmälningsskyldighet vid fel eller dröjsmål. En användare får enligt 1 mom. inte åberopa ett dröjsmål, om inte användaren underrättat teleföretaget om dröjsmålet inom skälig tid efter det att tjänsten har levererats. I fråga om fel räknas motsvarande tid enligt bestämmelsen från den tidpunkt då användaren märkte eller borde ha märkt felet.

Lagstiftningen motsvarar till denna del 5 kap. 16 § 2 mom., 8 kap. 16 § 2 mom. och 9 kap. 16 § 2 mom. i konsumentskyddslagen. Inom konsumentklagonämndens avgörandepraxis har man vid fel ansett att en skälig tid i allmänhet inte överstiger tre eller fyra månader från det att köparen fick reda på felets betydelse.

En användare får enligt 2 mom. utan hinder av 1 mom. åberopa ett dröjsmål eller ett fel, om teleföretaget har handlat grovt vårdslöst eller i strid med tro och heder eller om kommunikationstjänsten inte överensstämmer med de krav som uppställs i lag eller i Kommunikationsverkets föreskrifter som utfärdats med stöd av lag. Förslaget motsvarar även till denna del ovan nämnda bestämmelser i konsumentskyddslagen.

71 §. Ändring av avtal. Ett teleföretags rätt att ändra avtalsvillkoren till nackdel för konsumenten är begränsad redan i gällande lag. Den gällande bestämmelsen gäller emellertid endast tjänster i det fasta telefonnätet. Enligt förslaget utvidgas paragrafens tillämpningsområde så att den i fortsättningen skall gälla alla kommunikationstjänster. Denna precisering ändrar 1 och 3 mom. så att i dessa inte längre hänvisas till det fasta telefonnätet, utan till avtal om kommunikationstjänster.

72 §. Bygg- och underhållsarbete på kommunikationsnät samt åtgärder i anslutning till dataskydd. Det föreslås att paragrafens tillämpningsområde utvidgas så att det i fortsättningen skall gälla alla kommunikationsnät, och inte endast telefonnät. Vid sidan av telefonnät kunde bestämmelsen tillämpas till exempel på bredbandstjänster.

Sådana bygg- och underhållsarbeten som avses i paragrafen är till exempel arbeten för utvidgande av kommunikationsnät, men även situationer där man är tvungen att reparera kommunikationsnätet på grund av orsaker som beror på en tredje part. Typiska exempel på sådana situationer är kabelskador som inträffat på en byggplats och som kan leda till avbrott i tjänsteleveransen även inom relativt omfattande geografiska områden.

I 1 mom. fogas till bygg- och underhållsarbeten även en ny grupp av undantagsfall, dvs. åtgärder i anslutning till dataskydd. Ett exempel på en sådan situation är en attack på en dator för vars avvärjande man är tvungen att stänga flera användares datakommunikationsförbindelser.

tionsförbindelser.

Paragrafen gäller i enlighet med ordalydelsen i 1 mom. endast situationer där man är tvungen att avbryta leveransen av en kommunikationstjänst eller begränsa användningen av tjänsten. Den kan alltså inte gälla problem i samband med öppnandet av en ny anslutning, även om dessa skulle bero på bygg- och underhållsarbeten på kommunikationsnät eller dataskyddsproblem. I sådana fall är det fråga om dröjsmål vid leveransen, vars påföljder bedöms med stöd av 67 a §. Detta beror på att dröjsmål på grund av bygg- och underhållsarbeten på kommunikationsnät eller åtgärder i anslutning till dataskydd på grund av att de är så vanligt förekommande kan förutsägas av teleföretagen i god tid på förhand. Man kan förbereda sig för eventuella dröjsmål i samband med att leveranstiden för kommunikationstjänsten meddelas.

I enlighet med de allmänna avtalsrättsliga principerna behöver köparen inte betala för en tjänst som denne inte mottagit. Denna rätt har köparen oberoende av skälet till att tjänsten inte har levererats. På grund av den särskilda karaktären av bygg- och underhållsarbeten på kommunikationsnät och åtgärder i anslutning till dataskydd avviker man i paragrafens 2 mom. emellertid från denna huvudregel så, att ett avbrott av tjänsten som under en tidsperiod som motsvarar en kalendermånad sammanlagt underskrider 48 timmar inte skall anses vara av betydelse för användarens betalningsskyldighet. För denna tid är alltså användaren tvungen att betala för en tjänst som användaren de facto inte har fått.

Om paragrafens förhållande till 67 d § föreskrivs i 67 d §.

73 §. Stängning av anslutning och begränsning av användningen av en orsak som beror på användaren. Enligt förslaget preciseras 73 § 1 mom. så att ett teleföretag skall ha rätt att begränsa användningen av en telefonnätanslutning eller stänga anslutningen endast om användaren inte har betalat en avgift som hänför sig till anslutningen i fråga och som förfallit till betalning. Avsikten med denna ändring är att förhindra att anslutningar stängs i kors. Med detta avses att en anslutning stängs på grund av att betalningen av en avgift som hänför sig till en annan anslutning försumrats.

Om användaren har flera betalningar som

förfallit till betalning och som hänför sig till samma teleföretag och han eller hon gör en delbetalning för någon av dem, skall betalningen enligt den princip som anges i 7 kap. i konsumentskyddslagen i första hand anvisas till den anslutning som användaren anger.

Tillämpningsområdet för 73 § i kommunikationsmarknadslagen har begränsats uteslutande till tjänster som erbjuds i telefonnätet. Inom avtalsrätten anses emellertid även mera allmänt att en avtalspart endast kan hålla inne en betalning som utgör föremål för avtal, inte mer än det.

Enligt 3 mom. skall teleföretaget ha rätt att begränsa användningen av en anslutning om användaren överskrider den limit som avses i 61 § 2 mom. Teleföretaget har däremot inte rätt att stänga anslutningen på grund av att limiten har överskridits. Det skall alltid vara möjligt att ta emot samtal och att ringa nödsamtal.

Användaren skall underrättas på förhand om begränsningen av användningen och samtidigt instrueras om hur en begränsning kan undvikas. Denna underrättelse skall ske i så god tid att användaren i praktiken har tid att reagera och vid behov förhindra begränsningen av användningen. Detta kunde ske till exempel med ett textmeddelande.

74 §. Öppnande av stängd anslutning. Teleföretaget har enligt 74 § 2 mom. rätt att ta ut en skälig avgift för att öppna en anslutning eller avbryta en begränsning av användningen. Enligt den föreslagna ändringen får dock ingen avgift tas ut för avbrytande av en sådan begränsning av användningen som orsakats av att den limit som avses i 61 § 2 mom. överskridits.

79 a §. Obehörig användning av kommunikationstjänst. I denna paragraf föreskrivs om ansvarsfördelningen mellan teleföretaget och kunden när en tredje person obehörigen har använt kommunikationstjänsten. Med stöd av denna bestämmelse avgörs vilkendera avtalsparten som bär den ekonomiska risken. En dylik situation kan uppstå till exempel i samband med en mobiltelefonstöld, om missbrukaren inte fås fast eller om det visar sig att han eller hon är betalningsoförmögen. Om det anses att ansvaret vilar på kunden, blir denne tvungen att betala för samtal som han eller hon inte ringt. Om ansvaret anses vila på teleföretaget, blir företaget utan ersättning

för samtalen.

De bestämmelser som föreslås i paragrafen påminner till vissa delar om 7 kap. 19 § i konsumentskyddslagen, som innehåller bestämmelser om ansvarsfördelningen mellan kreditgivare och kontoinnehavare vid obehörig användning av kreditkort. Likhetera beror på att föremålen för lagstiftningen delvis påminner om varandra. Särskilt mobiltelefonanslutningen och möjligheten att med den även betala andra tjänster än telefonsamtal påminner i vissa hänseenden mycket om kreditkort.

Å andra sidan avviker den reglering som föreslås i paragrafen från bestämmelsen gällande kreditkort åtminstone i fråga om ordalydelsen. Skillnaderna beror på att kommunikationstjänsten även väsentligt kan avvika från en mobiltelefonanslutning och att det är möjligt att missbruka en sådan tjänst även utan att fysiskt inneha anslutningen eller ett annat vid administreringen av kommunikationstjänsten använt medel. Som exempel på en avvikande kommunikationstjänst kan nämnas en anslutning till det fasta telefonnätet och som obehörig användning så kallad modemkapning, som redogörs för i den allmänna motiveringen.

Den föreslagna paragrafen är inte bunden till någon viss teknik och avsikten är att den skall täcka alla former av obehörig användning av en kommunikationstjänst. Paragrafen tillämpas dock speciellt på alla kommunikationstjänster som erbjuds via anslutningen, såsom bredbandstjänster.

I paragrafens 1 mom. finns en allmän bestämmelse om konsumentens ansvar för obehörig användning av kommunikationstjänsten. Grunden är enligt momentet mer än lindrig vårdslöshet från konsumentens sida. Om konsumenten anses ha förfarit omsorgsfullt eller bara lindrigt vårdslöst ansvarar konsumenten inte för obehörig användning.

Frågan om konsumenten anses ha förfarit tillräckligt vårdslöst för att bli ansvarig skall alltid bedömas från fall till fall och med beaktande av alla omständigheter. Om konsumenten till exempel har överlåtit innehavet av mobiltelefonanslutningen till en utomstående kan det anses att den obehöriga användningen har berott på konsumentens vårdslöshet som inte kan anses vara lindrig. En innehavare av en anslutning kan då han

eller hon överlåter anslutningen till och med göra sig skyldig till brott, om överlåtelsen till exempel sker i bedräglig syfte, dvs. för att undkomma den betalningsskyldighet som orsakas av användningen av anslutningen.

I motsats till bestämmelsen om kreditkort i konsumentskyddslagen innebär inte ens en överlåtelse av innehavet emellertid att konsumenten automatiskt blir ansvarig, utan särskilda omständigheter i anslutning till det berörda fallet kan innebära att ett sådant ansvar inte uppstår. Uppmärksamhet bör bland annat fästas vid till vem och under vilka omständigheter innehavet har överlåtits och om förfarandet motsvarar en omsorgsfull persons förfarande under motsvarande omständigheter.

Som referensram vid tolkningen kan hållas att överlåtelse av innehavet i regel utgör vårdslöshet som är allvarligare än lindrig. Under särskilda omständigheter kan bedömningen även vara en annan. Som exempel kan nämnas en situation där en konsument i samband med en olycka ger mobiltelefonen till en okänd utomstående person för att denna skall ringa ett nödsamtal eller en situation där en konsument ger mobiltelefonen till en kollega som en stund senare blir bestulen på telefonen och anslutningen senare används obehörigt.

Vid bedömning av graden av vårdslöshet som avses i 1 mom. kan beaktas till exempel att konsumenten efter att ha märkt att kommunikationstjänsten används obehörigt eller att det föreligger en risk för detta underlåter att vidta åtgärder för att teleföretaget skall kunna avbryta eller förhindra en obehörig användning och på så sätt begränsa den skada som uppstår. Mer än lindrig vårdslöshet kan således vara att konsumenten underlåter att meddela om obehörig användning eller misstanke om sådan inom skälig tid. Till konsumentens skyldighet att förfara omsorgsfullt hör även till exempel skyldigheten att tillse ett tillräckligt dataskydd för utrustningen.

Vid bedömningen av en minderårig persons skyldighet att förfara omsorgsfullt skall personens ålder och utvecklingsnivå beaktas.

På basis av bestämmelsen i 1 mom. avgörs även ansvaret för obehörig användning utan fysiskt innehav av anslutningen eller ett annat vid administreringen av kommunikations-

tjänsten använt medel. Som exempel på detta kan nämnas ovan nämnda modemkapning.

Om konsumentens modem kapas och konsumentens dator utan dennes medgivande orsakar ett långt och dyrt utlandssamtal, avgörs ärendet även i detta fall på grundval av om konsumenten kan anses ha förfarit mer än lindrigt vårdslöst. Om så är fallet ansvarar konsumenten för samtalet. Om konsumenten anses ha förfarit omsorgsfullt eller endast lindrigt vårdslöst ansvarar konsumenten inte för samtalet. Paragrafens 2 mom. tillämpas inte, eftersom det endast gäller förlust av fysiskt innehav. Vid bedömningen av konsumentens omsorgsfullhet beaktas alla inverkanse faktorer gällande vad konsumenten borde ha vetat och gjort, med beaktande av till exempel teleföretagets egen information och övriga åtgärder, samt vad som skäligen kan förväntas av en normalt omsorgsfull person i motsvarande situation.

På grund av kommunikationstjänsternas komplicerade tekniska karaktär kan det i vissa fall vara svårt för konsumenten att påvisa obehörig användning av en kommunikationstjänst. Omöjligheten att skaffa fram bevis får i praktiken inte leda till att det i dessa fall blir konsumenten som får stå för den ekonomiska risken.

I paragrafens 2 mom. föreskrivs om när konsumentens ansvar upphör. Bestämmelsen tillämpas naturligtvis endast om den obehöriga användningen av kommunikationstjänst grundar sig på en förlust av det fysiska innehavet av anslutningen eller ett annat vid administreringen av kommunikationstjänsten använt medel. Ansvaret upphör enligt bestämmelsen efter det att konsumenten har anmält till teleföretaget att anslutningen har försvunnit eller obehörigen innehas av någon annan. För skador som uppstått efter denna tidpunkt ansvarar konsumenten under inga omständigheter.

Begreppet ett annat vid administreringen av kommunikationstjänsten använt medel används i avsikt att garantera beredskapen inför den tekniska utvecklingen. Begreppet hör till allmänspråket och det skall tolkas så tekniskt neutralt som möjligt. Det kan vara fråga om en hurdan medel som helst som kan jämföras med en anslutning och vars fysiska innehav är nödvändig för användningen av kommunikationstjänsten.

Konsumentens ansvar bryts omedelbart då anmälan inkommit. I detta sammanhang har det till exempel ingen betydelse om teleföretaget genast kan stänga anslutningen. Även den ursprungliga orsaken till att ansvarfrågan uppstod saknar betydelse för upphörandet av konsumentens ansvarsskyldighet. Även om ansvaret hade uppstått på grund av grov vårdslöshet eller uppsåt bryts ansvaret alltid i och med en anmälan enligt 2 mom.

Som exempel kan nämnas en situation där konsumenten ger sin mobiltelefon till en annan person, som stjälar den och ringer två samtal. Före det andra samtalet underrättar konsumenten teleföretaget om att anslutningen obehörigen innehåller av någon annan. Teleföretaget stänger anslutningen först efter det andra samtalet.

Om konsumenten anses ha förfarit mer än lindrigt vårdslöst då han eller hon gav telefonen till en annan person ansvarar konsumenten själv för det första samtalet. Om konsumenten endast anses ha förfarit lindrigt vårdslöst då han eller hon gav telefonen till en annan person, är konsumenten på denna grund inte ännu ansvarig för det första samtalet. Om konsumenten emellertid anses ha förfarit mer än lindrigt vårdslöst vid uppfyllandet av anmälningsskyldigheten blir konsumenten på denna grund ansvarig för det första samtalet.

Om konsumenten däremot i båda fall, dvs. vid överlåtelsen av telefonen till en annan person och vid uppfyllandet av anmälningsskyldigheten, anses ha agerat omsorgsfullt eller endast lindrigt vårdslöst ansvarar konsumenten inte heller för det första samtalet. Ärendet avgörs alltid från fall till fall. För det andra samtalet kan konsumenten under inga omständigheter bli ansvarig.

Enligt paragrafens 3 mom. har ett teleföretag rätt att stänga en kommunikationstjänst omedelbart efter det att en anmälan enligt 2 mom. mottagits. Den anmälan som ger upphov till rätten att stänga en anslutning kan formuleras på valbart sätt. Den kan således bestå av endast en anmälan per telefon. Teleföretaget behöver inte till exempel begära en särskild utredning om anslutningens försvinnande, utan rätten att stänga anslutningen uppstår på basis av bestämmelsen omedelbart.

83 §. Tillämpning av konsumentskyddslagen.

Enligt paragrafens 2 mom. skall Kommunikationsverket övervaka teleföretagens tillämpning av avtalsvillkor. Tillämpningen av avtalsvillkor ur konsumentskyddets synvinkel skall även övervakas av konsumentombudsmannen. Bestämmelsen hänför sig till ändringen av 66 § och den föreslagna nya 121 a §.

I paragrafens 2 mom. konstateras dessutom att Kommunikationsverket och konsumentombudsmannen skall samarbeta med varandra på behörigt sätt. Samarbetet mellan myndigheter betonas även i 120 §.

121 a §. Förbudande av oskäligt avtalsvillkor. Enligt 1 mom. i den nya paragrafen kan Kommunikationsverket, om detta är nödvändigt för att skydda användaren, förbjuda fortsatt användning av ett avtalsvillkor som strider mot 66 § eller förbjuda användning av sådana eller därmed jämförbara avtalsvillkor på nytt.

Med ett avtalsvillkor som kan jämföras med ett oskäligt avtalsvillkor som avses i lagens 66 § avses till exempel situationer där endast en liten och oväsentlig ändring görs i ett avtalsvillkor som myndigheten tidigare konstaterat vara oskäligt och förbjudit. Syftet med denna bestämmelse är att undvika att förbudet kringgås, vilket skulle vara mycket lätt om förbudet inte utsträcktes till motsvarande avtalsvillkor.

Enligt 1 mom. kan Kommunikationsverket även meddela förbudet temporärt, varvid förbudet gäller tills ärendet har avgjorts slutgiltigt.

Enligt 2 mom. kan Kommunikationsverket förena ett förbud som det utfärdat med vite. Marknadsdomstolen dömer ut vitet.

Ändring i Kommunikationsverkets beslut som avses i 1 eller 2 mom. får enligt 3 mom. inte sökas genom besvär. Besvär över Kommunikationsverkets beslut om förbud får alltså inte anföras hos förvaltningsdomstolen, men ett teleföretag kan på nedan beskrivna sätt föra ett beslut om förbud till marknadsdomstolen för behandling.

Både konsumentombudsmannen och Kommunikationsverket skulle efter den föreslagna ändringen ha behörighet att ingripa i oskäliga avtalsvillkor enligt 66 §. En parallell behörighet mellan en särskild myndighet och de allmänna konsumentmyndigheterna är en allmänt använd modell i Finland. Konsu-

mentmyndigheterna har motsvarande allmänna behörighet även till exempel på finansmarknaden, inom försäkringsverksamheten, på läkemedelsmarknaden samt i fråga om produktövervakning, trots att dessa marknader även övervakas av en särskild myndighet.

För Kommunikationsverket har i 120 § i kommunikationsmarknadslagen fastställts en skyldighet att samarbeta med konsumentmyndigheterna vid skötseln av uppgifterna enligt kommunikationsmarknadslagen. Denna skyldighet gäller naturligtvis även den övervakning av avtalsvillkorens skälighet som avses i 121 a §.

Enligt 4 mom. kan teleföretaget föra ett beslut om förbud till marknadsdomstolen inom 30 dagar efter det att företaget har fått del av Kommunikationsverkets beslut. I annat fall står beslutet fast. Tidsfristen motsvarar tidsfristerna för anhängiggörande av ärenden vid marknadsdomstolen i den övriga lagstiftningen.

Om marknadsdomstolen föreskrivs i marknadsdomstolslagen (1527/2001) och lagen om behandling av vissa marknadsrättsliga ärenden (1528/2001).

126 §. Avgörande av meningsskiljaktigheter vid Kommunikationsverket. Enligt 119 § 2 mom. har Kommunikationsverket till uppgift att övervaka att bestämmelserna i kommunikationsmarknadslagen och bestämmelser som utfärdats med stöd av den iakttas. Till 126 § i lagen föreslås ett tillägg som preciserar Kommunikationsverkets ställning vid övervakningen av de nya bestämmelserna i 7 kap. Enligt förslaget konstateras i paragrafens 5 mom. uttryckligen att Kommunikationsverkets beslutanderätt inte omfattar frågor som gäller avtalsförhållandena eller ersättningsansvaret mellan teleföretag och användare eller teleföretags regressrätt. Frågor som gäller avtalsförhållandena som avses i paragrafen är till exempel dröjsmål och fel i tjänsten. Ett exempel på en fråga som gäller ersättningsansvar är obehörig användning av en kommunikationstjänst. Alla frågor som gäller avtalsförhållandena mellan teleföretag och användare eller ersättningsansvaret behandlas i sedvanlig ordning av konsumentklagonämnden och i allmän underrätt.

Om teleföretags regressrätt föreskrivs nedan i 138 a §.

127 §. Ändringssökande. Det föreslås att till paragrafens 1 mom. fogas en hänvisning till den nya 121 a §.

Det föreslås att paragrafens 3 mom. ändras så att även beslut av statsrådet i fortsättningen alltid skall kunna verkställas omedelbart, om inte besvärsmyndigheten bestämmer något annat. Genom denna ändring vill man påskynda framför allt besvärprocessen gällande koncessionsbeslut.

Det föreslås dessutom att till paragrafen fogas ett nytt 4 mom., enligt vilket ändring i marknadsdomstolens beslut som avses i 121 a § 4 mom. söks i enlighet med lagen om behandling av vissa marknadsrättsliga ärenden.

Det föreslås vidare att till paragrafen fogas ett nytt 5 mom. Enligt det skall besvär över beslut som avses i 1 och 3 mom. alltid behandlas i brådskanie ordning. Kravet på brådskanie behandling skall således gälla behandlingen av besvär över alla i 127 § avsedda myndighetsbeslut vid förvaltningsdomstolen och högsta förvaltningsdomstolen.

138 a §. Teleföretags regressrätt. Enligt förslaget fogas till lagen en ny bestämmelse enligt vilken teleföretaget i vissa situationer har regressrätt för utbetalt skadestånd. Om ett teleföretag med stöd av kommunikationsmarknadslagen har blivit ansvarigt gentemot användaren för ett dröjsmål eller ett fel som beror på ett annat teleföretags verksamhet, har teleföretaget enligt denna paragraf rätt till skadestånd av det andra teleföretaget, om detta inte visar att dröjsmålet eller felet inte berott på vårdslöshet från dess sida. Teleföretagets ansvar är alltså ett så kallat presumtionsansvar.

Teleföretaget har enligt 2 mom. regressrätt i enlighet med 1 mom. oberoende av om teleföretagen står i avtalsförhållande sinsemellan eller inte. Ett villkor i ett avtal som ingåtts innan skadan framträtt och som begränsar regressrätten är utan verkan. Bestämmelsens tvingande karaktär innebär att teleföretagen inte kan arrangera sina inbördes ansvarsförhållanden på godtyckligt sätt. Sådana avtal skulle vara utan verkan, alltså sakna rättslig betydelse, och kan inte göras giltiga genom ett uttryckligt godkännande. Domstolen skall på tjänstens vägnar beakta denna verkningsslöshet. Paragrafen innebär följaktligen en väsentlig avvikelse från principen om avtalsfrihet, som i allmänhet iakttas i affärsför-

hållanden.

Efter det att skadan har uppkommit kan teleföretagen däremot fritt komma överens till exempel om det ersättningsbelopp som skall betalas och också om att avsäga sig regressrätten.

Tvister om teleföretags regressrätt avgörs vid allmän underrätt. Tvister skall enligt 126 § uttryckligen inte omfattas av Kommunikationsverkets beslutanderätt.

1.2. Lagen om behandling av vissa marknadsrättsliga ärenden

6 a §. Anhängiggörande av ärenden som gäller kommunikationstjänster. Det föreslås att till lagen om behandling av vissa marknadsrättsliga ärenden fogas en ny 6 a §, enligt vilken ett ärende som behandlas med stöd av kommunikationsmarknadslagen anhängiggörs vid marknadsdomstolen på ansökan av det teleföretag som Kommunikationsverkets förbud avser.

Kommunikationsverkets beslut om förbud skulle gälla oskäligen avtalsvillkor som avses i 66 § i kommunikationsmarknadslagen. Till lagens 121 a § föreslås en bestämmelse om Kommunikationsverkets nya befogenheter i denna situation. Det är inte fråga om tvister om enskilda avtal, utan kollektiva ärenden gällande avtalsvillkors skälighet.

Tidigare har förekomsten av oskäligen avtalsvillkor endast kontrollerats av konsumentombudsmannen, på vars ansökan marknadsdomstolen har kunnat utfärda ett beslut om förbud.

Enligt 2 mom. skall ett ärende om utdömande av vite i omslutning till ett förbud som utfärdats av Kommunikationsverket anhängiggöras på ansökan av Kommunikationsverket.

2. Ikraftträdande

Med undantag för 127 § i kommunikationsmarknadslagen föreslås lagarna träda i kraft sex månader efter det att de har stadfästs. Teleföretagen behöver tid för att ändra avtalsvillkoren samt sina informationssystem på det sätt som den nya lagen förutsätter, och därför är det skäl att i lagen föreskriva om en tillräckligt lång övergångstid.

Ändringen av 127 § i kommunikationsmarknadslagen bör träda i kraft så snart som möjligt efter det att lagen har antagits, eftersom ändringsförslaget hänför sig till tidtabellen för verkställande av vissa förestående koncessionsbeslut.

Lagen tillämpas även på avtal som ingåtts före lagens ikraftträdande. Om ett fel i en kommunikationstjänst har framträtt eller ett dröjsmål uppkommit vid leveransen av tjänsten före lagens ikraftträdande tillämpas ändå påföljderna av felet eller dröjsmålet dock den lag som gällde vid ikraftträdandet. Enligt denna bestämmelse har användaren således inte rätt till t.ex. skadestånd om felet eller dröjsmålet har ägt rum innan förslaget trätt i kraft.

Om däremot felet har uppdragats eller leveransen av tjänsten fördröjts efter det att den nya lagen trätt i kraft kan den nya lagens bestämmelser tillämpas retroaktivt även på sådana avtal som innehåller avtalsvillkor som avviker från bestämmelserna i den nya lagen.

I 3 mom. ingår en bestämmelse som enbart har i syfte att klargöra ikraftträdandet av bestämmelsen om obehörig användning. Enligt det tillämpas lagens 79 a § på fall som inträffat efter lagens ikraftträdande.

3. Förhållande till grundlagen samt lagstiftningsordning

3.1. Förhållande till grundlagen

Avtalsförhållandenas varaktighet

I propositionen föreslås vissa ändringar till konsumentskyddsbestämmelserna i 7 kap. i kommunikationsmarknadslagen. Vissa av dessa ändringar innebär även att man ingriper i teleföretagens gällande standardavtalsvillkor. Trots huvudregeln i lagförslagets ikraftträdandebestämmelse tillämpas lagen i vissa fall även på konsumentavtal som ingåtts innan lagen trädde i kraft. Den föreslagna lagen har till denna del retroaktiva verkningar på befintliga avtalsförhållanden.

Avtalsförhållandenas varaktighet omfattas av det egendomsskydd som tryggas i 15 § i grundlagen (GrUU 3/1982 rd). Genom att betona avtalsförhållandets varaktighet försöker man skydda båda avtalsparternas förmåner

med förmögenhetsvärde som följer av avtalsförhållandet.

För egendomsskyddet och avtalsförhållandenas varaktighet gäller de allmänna förutsättningarna för begränsning av de grundläggande fri- och rättigheterna (GrUB 25/1994 rd). En lagstiftning som begränsar en grundläggande fri- eller rättighet eller ingriper i en sådan skall kunna motiveras på ett godtagbart sätt och vara påkallad av ett vägande samhälleligt behov samt nödvändig för uppnående av ett godtagbart syfte. Dessutom skall lagstiftningen stå i proportion till syftet. Angående förbudet mot retroaktivitet har grundlagsutskottet av hävd ansett att man genom en lag kan förtydliga och komplettera rättsförhållandena, bara inget väsentligt nytt innehåll införs i den materiella rätten (GrUU 28/1994 rd).

Grundlagsutskottet har behandlat avtalsförhållandenas varaktighet i relation till egendomsskyddet i flera utlåtanden. Avtalsförhållandenas immunitet har i utskottets praxis inte ansetts vara absolut (GrUU 5/2002 rd). Ett krav på skälighet har till exempel kunnat utsträckas till gällande avtal (GrUU 3/1982 rd) och man har kunna förtydliga och komplettera rättsförhållandena, bara inget väsentligt nytt innehåll införs i den materiella rätten. Ett retroaktivt ingripande i avtalsförhållandena har ansetts vara möjligt, om förslaget är att avtalen skall ändras på ett sätt som överensstämmer med den övriga rättsordningen och om de föreslagna ändringarna enligt bägge parterns åsikt har varit skäligen (GrUU 28/1994 rd). Utskottet har i sin remisspraxis även konstaterat att det med tanke på proportionalitetsprincipen är avgörande att inverkningarna av ingripandet i avtalsförhållandena blir relativt små till exempel på grund av en övergångstid (GrUU 24/2002 rd).

Behovet att ingripa i teleföretagens standardavtalsvillkor uppfyller de allmänna förutsättningarna för begränsning av de grundläggande fri- och rättigheterna. Avsikten med lagstiftningen är att förtydliga konsumentens rättsliga ställning i samband med fel och dröjsmål vid tjänster och i vissa andra situationer på ett sätt som stämmer överens med de allmänna avtalsrättsliga principerna och

den allmänna lagstiftningen om konsumentens rättigheter. Genom bestämmelserna försöker man förtydliga det gällande rättsläget och garantera en jämbördig behandling av konsumenterna.

Avtal om kommunikationstjänster, såsom avtal om anslutning till det fasta telefonnätet, är oftast långvariga. Av denna anledning är det även för teleföretagen oändamålsenligt om de nya bestämmelserna inte tillämpas även på gamla avtal.

Den föreslagna lagstiftningen är således principiellt godtagbar och proportionerlig.

Föreskrifter om standardsättning

Även ett skadeståndstillgodohavande hör som fordran till innehavarens egendom (GrUU 3/1982 rd). Egendomsskyddet förhindrar emellertid inte i sig fastställande av ett maximibelopp för skadestånd (GrUU 27/2004 rd). Med en lagstadgad maximiersättning kan man emellertid inte frånta den skadelidandes rätt till skadestånd som överstiger maximiersättningen om skador – direkta eller indirekta – som överstiger maximiersättningen har uppkommit.

I förslaget föreslås att för dröjsmål vid leveransen av en kommunikationstjänst i första hand betalas en standardsättning, vars belopp i sig inte är avhängigt av den skada som orsakats. Med den försöker man dock ersätta sådan direkt skada som en fördröjd leverans av kommunikationstjänsten i genomsnitt kan uppskattas ge upphov till. Enligt förslaget fogas till lagen emellertid en bestämmelse som tryggar den skadelidandes rätt till ersättning även för skada som överskrider standardsättningen.

Den föreslagna lagstiftningen överensstämmer till dessa delar med lagstiftningen om egendomsskydd.

3.2. Bedömning av lagstiftningssordningen

Med stöd av vad som anförts ovan kan lagförslaget behandlas i vanlig lagstiftningssordning.

Med stöd av vad som anförts ovan föreläggs Riksdagen följande lagförslag:

*Lagförslagen***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, 67 a67 h, 79 a och 121 a §, till 126 § ett nytt 5 mom. samt till lagen
 en ny 138 a § som följer:

14 §

Televerksamhetsanmälan

Kommunikationsverket skall underrättas
 om förändringar i uppgifterna i televerksam-
 hetsanmälan. Om ett teleföretag upphör med
 sin verksamhet, skall det underrätta Kommu-
 nikationsverket om detta senast en vecka in-
 nan verksamheten upphör. Om det teleföre-
 tag som upphör med sin verksamhet är ett
 tjänsteföretag skall även det nätföretag inom
 vars kommunikationsnät tjänsteföretaget är
 verksamt underrätta Kommunikationsverket
 om saken.

för konsumenten. Bestämmelserna i 67 a–67
 h, 71–75 och 78–80 § i detta kapitel tilläm-
 pas på andra avtal än avtal med konsumenter
 endast om inget annat har överenskommits.

61 §

Förhandsbetalning, säkerhet och limit

Ett teleföretag får avkräva en konsument
 förhandsbetalning eller säkerhet för ett avtal
 om en telefonanslutning endast i samband
 med att avtalet ingås och endast om det finns
 en särskild anledning till detta som beror på
 förutsägbar insolvens eller någon annan där-
 med jämförbar omständighet. Förhandsbetal-
 ningen eller säkerheten får inte överstiga det
 sammanlagda beloppet av de avgifter som för
 de tjänster som erbjudits beräknas inflyta in-
 nan teleföretaget kan förhindra användningen
 av anslutningen på grund av betalningsför-
 summelse.

Ett teleföretag och en konsument kan under
 avtalsperioden avtala om en skäligh limit i
 euro för telefonanslutningen.

7 kap

Användarens rättigheter

58 a §

Bestämmelsernas tvingande natur

Avvikelse från bestämmelserna i detta ka-
 pitel får inte genom avtal göras till nackdel

66 §

Avtalsvillkor och prislistor

Ett teleföretag skall utarbeta standardavtalsvillkor för avtal om kommunikationstjänster som ingås med konsumenter och tillämpa dessa villkor när avtal ingås med konsumenten. Avtalen får inte innehålla villkor eller begränsningar som är oskäligen för konsumenten.

Ett teleföretag skall offentliggöra de standardavtalsvillkor som avses i 1 mom. och övriga standardavtalsvillkor som företaget använder samt prislistor över kommunikationstjänsterna så att användarna lätt och kostnadsfritt har tillgång till dem.

67 §

Avtal om kommunikationstjänster

Avtal om anslutning till telefonnätet och andra avtal om kommunikationstjänster skall ingås skriftligen. Avtal kan också ingås elektroniskt, förutsatt att innehållet i ett elektroniskt avtal inte ensidigt kan ändras och att parterna har tillgång till avtalet.

I ett avtal skall åtminstone nämnas

- 1) avtalets giltighetstid,
- 2) arten av de tjänster som tillhandahålls och deras egenskaper samt typer av underhållsservice,
- 3) leveranstiden för kommunikationstjänsten,
- 4) förfarandet vid uppsägning av avtalet och grunderna för uppsägning,
- 5) påföljder vid ett eventuellt fel eller dröjsmål,
- 6) hur användaren skall informeras om ändringar i avtalsvillkoren,
- 7) vilka rättigheter användaren har om avtalsvillkoren ändras,
- 8) grunderna för prissättning av tjänsterna eller de prislistor som tillämpas,
- 9) användarens rätt att få uppgifter om hur fakturan är sammansatt,
- 10) användarens rätt att framställa anmärkning om teleräkningen,
- 11) påföljderna vid betalningsförsummelse,

12) teleföretagets rätt att sluta tillhandahålla en tjänst eller att begränsa användningen av tjänsten;

13) beloppet av den limit som avses i 61 § 2 mom. samt anvisningar om hur konsumenten kan kontrollera det sammanlagda upplupna avgiftsbeloppet.

67 a §

Dröjsmål vid leverans av kommunikationstjänst och rätt att hålla inne betalning

Leveransen av en kommunikationstjänst är fördröjd, om tjänsten inte har levererats vid en överenskommen tidpunkt och detta inte beror på användaren eller på någon annan omständighet som sammanhänger med användaren. Har ingen leveranstidpunkt fastställts, är leveransen fördröjd om kommunikationstjänsten inte har levererats inom skälig tid efter det att avtalet ingicks.

Användaren är skyldig att betala de avgifter som grundar sig på avtalet om kommunikationstjänster först från den tidpunkt då tjänsten kan användas. Efter det att tjänsten har aktiverats har användaren rätt att hålla inne betalningen av en sådan del av avgiften som är nödvändig som säkerhet för ersättning på grund av dröjsmålet.

67 b §

Standardersättning för dröjsmål vid leverans

Användaren har i sådana fall som avses i 67 a § rätt till standardersättning. Denna ersättning uppgår till minst 15 euro för varje påbörjad vecka som leveransen fördröjs, dock högst till 120 euro.

Rätt till standardersättning föreligger dock inte, om teleföretaget visar att dröjsmålet orsakats av ett hinder som ligger utanför teleföretagets kontroll och som företaget inte skäligen kan förväntas ha räknat med då avtalet ingicks samt vars följderna företaget inte skäligen kunde ha undvikit eller övervunnit.

Beror dröjsmålet på en person som teleföretaget har anlitat vid fullgörandet av avtalet eller en del av det, är teleföretaget fritt från

ansvar endast om även denna person skulle vara fri från ansvar enligt 2 mom.

67 c §

Skadeståndsskyldighet på grund av dröjsmål vid leverans

Användaren har rätt till ersättning på grund av skada som föranletts av dröjsmål och som överstiger det standardsättningsbelopp som avses i 67 b §. Rätt till skadestånd föreligger dock inte, om användaren inte har rätt till standardsättning enligt 67 b § 2 eller 3 mom.

Teleföretaget ansvarar för en indirekt skada som orsakats av ett dröjsmål endast om dröjsmålet eller skadan föranletts av vårdslöshet från teleföretagets sida. Som indirekt skada anses

1) inkomstförlust som användaren lider på grund av dröjsmålet eller åtgärder som föranleds av dröjsmålet,

2) skada som beror på en förpliktelse som grundar sig på något annat avtal,

3) sådan väsentlig förlust av nytta av användningen av kommunikationstjänsten som inte medför direkt ekonomisk skada samt annan därmed jämförbar väsentlig olägenhet.

67 d §

Fel i leveransen av en kommunikationstjänst

Det föreligger ett fel i leveransen av en kommunikationstjänst, om kommunikationstjänstens kvalitet eller leveranssättet inte överensstämmer med vad som kan anses avtalat. Har inte annat överenskommit, föreligger ett fel i leveransen av en kommunikationstjänst om

1) kommunikationstjänstens kvalitet inte överensstämmer med de krav som uppställs i lag eller i Kommunikationsverkets föreskrifter som utfärdats med stöd av lag,

2) leveransen av kommunikationstjänsten av någon annan än en i 72 § avsedd orsak kontinuerligt eller upprepade gånger har avbrutits och avbrottet inte kan anses ringa med beaktande av skälen till och förhållandena under avbrottet, eller

3) kommunikationstjänsten inte överensstämmer med de uppgifter som angetts i marknadsföringen eller annars avviker från vad användaren i allmänhet har anledning att förutsätta i samband med sådana tjänster.

Till följd av ett fel har en användare rätt till ett prisavdrag som motsvarar felet.

67 e §

Standardgottgörelse för avbruten leverans

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 sådan standardgottgörelse för avbruten leverans som avses i 1 mom. betalas till en användare, har användaren inte rätt till prisavdrag enligt 67 d § 2 mom. för samma avbrott.

67 f §

Skadeståndsskyldighet på grund av fel

En användare har rätt till ersättning för skada som användaren lider till följd av ett fel i kommunikationstjänsten.

För en sådan indirekt skada som avses i 67 c § 2 mom. ansvarar teleföretaget endast om felet eller skadan beror på vårdslöshet från teleföretagets sida.

67 g §

Hävning av avtal på grund av dröjsmål eller fel

Användaren får häva ett avtal om kommunikationstjänster på grund av ett dröjsmål eller fel från teleföretagets sida, om avtalsbrottet är väsentligt.

67 h §

Anmälningsskyldighet vid fel eller dröjsmål

En användare får inte åberopa ett dröjsmål,

om inte användaren underrättat teleföretaget om dröjsmålet inom skälig tid efter det att tjänsten har levererats. En användare får inte åberopa ett fel, om inte användaren underrättat teleföretaget om felet inom skälig tid efter det att användaren märkte eller borde ha märkt felet.

Utan hinder av 1 mom. får en användare åberopa ett dröjsmål eller ett fel, om teleföretaget har handlat grovt vårdslöst eller i strid med tro och heder eller om kommunikationstjänsten inte överensstämmer med de krav som uppställs i lag eller i Kommunikationsverkets föreskrifter som utfärdats med stöd av lag.

71 §

Ändring av avtal

Ett teleföretag får ändra avgifter och övriga villkor enligt ett avtal om kommunikationstjänster till nackdel för konsumenten endast

1) på grunder som specificerats i avtalsvillkoren, förutsatt att avtalets innehåll inte som helhet ändras väsentligt,

2) med stöd av en lagstiftningsändring eller ett myndighetsbeslut,

3) på grund av andra särskilda skäl, om omständigheterna förändrats väsentligt.

Ett teleföretag har dessutom rätt att göra sådana mindre ändringar i avtalsvillkoren som inte påverkar avtalets centrala innehåll.

Användaren har rätt att säga upp ett avtal om kommunikationstjänster med omedelbar verkan, om teleföretaget meddelar att det kommer att ändra avtalsvillkoren.

Teleföretag skall underrätta användarna om ändringar i avtalsvillkoren och om deras innehåll senast en månad innan de ändrade villkoren träder i kraft.

72 §

Bygg- och underhållsarbete på kommunikationsnät samt åtgärder i anslutning till data-skydd

Ett teleföretag får tillfälligt utan användarens samtycke avbryta leveransen av en kommunikationstjänst eller begränsa dess

användning, om åtgärden är nödvändig på grund av bygg- och underhållsarbete på kommunikationsnätet eller av dataskyddsskäl. Avbrottet skall göras så att det orsakar användaren minsta möjliga olägenhet och om detta skall i mån av möjlighet informeras i god tid på förhand.

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

73 §

Stängning av anslutning och begränsning av användningen av en orsak som beror på användaren

Ett teleföretag har rätt att begränsa användningen av en telefonnätanslutning eller stänga anslutningen, om användaren inte har betalat en avgift som hänför sig till anslutningen i fråga och som förfallit till betalning.

Ett teleföretag har rätt att begränsa användningen av en anslutning även om användaren överskrider den limit som avses i 61 § 2 mom. Teleföretaget skall på förhand underrätta användaren om begränsningen av användningen och samtidigt instruera användaren om hur en begränsning kan förhindras.

74 §

Öppnande av stängd anslutning

Teleföretaget har rätt att ta ut en skälig avgift för att öppna en anslutning eller avbryta en begränsning av användningen. För avbrytande av en sådan begränsning av användningen som avses i 73 § 3 mom. får dock ingen avgift tas ut.

79 a §

Obehörig användning av kommunikationstjänst

En konsument ansvarar för obehörig användning av en kommunikationstjänst endast om den obehöriga användningen berott på sådan vårdslöshet från konsumentens sida som inte är lindrig.

Konsumenten ansvarar inte för obehörig användning av en kommunikationstjänst, om kommunikationstjänsten har använts efter det att konsumenten har anmält till teleföretaget att anslutningen eller ett annat vid administreringen av kommunikationstjänsten använt medel har försvunnit eller obehörigen innehålls av någon annan.

Ett teleföretag har rätt att stänga en kommunikationstjänst omedelbart efter det att en anmälan enligt 2 mom. har tagits emot. Om teleföretags skyldighet att stänga en mobiltelefonanslutning och förhindra användning av mobiltelefonen föreskrivs i 76 §.

83 §

Tillämpning av konsumentskyddslagen

Kommunikationsverket övervakar tillämpningen av teleföretagens avtalsvillkor. Tillämpningen av avtalsvillkor ur konsumentskyddets synvinkel övervakas även av konsumentombudsmannen. Kommunikationsverket och konsumentombudsmannen skall samarbeta med varandra på behörigt sätt.

121 a §

Förbudande av oskäligt avtalsvillkor

Kommunikationsverket kan, om detta är nödvändigt för att skydda användaren, förbjuda fortsatt användning av ett avtalsvillkor som strider mot 66 § eller förbjuda användning av sådana eller därmed jämförbara avtalsvillkor på nytt. Kommunikationsverket kan även meddela förbudet temporärt, varvid förbudet gäller tills ärendet har avgjorts slutgiltigt.

Kommunikationsverket kan förena ett förbud som det utfärdat med vite. Marknadsdomstolen dömer ut vitet.

Ändring i Kommunikationsverkets beslut som avses i 1 eller 2 mom. får inte sökas genom besvär.

Ett teleföretag kan föra ett beslut om förbud till marknadsdomstolen inom 30 dagar efter det att företaget har fått del av Kommunikationsverkets beslut. I annat fall står beslutet fast.

126 §

Avgörande av meningsskiljaktigheter vid Kommunikationsverket

Kommunikationsverkets beslutanderätt omfattar inte frågor som gäller avtalsförhållandena eller ersättningsansvaret mellan teleföretag och användare eller teleföretags regressrätt.

127 §

Ändringssökande

I ett beslut som kommunikationsministeriet och Kommunikationsverket har fattat med stöd av något annat lagrum än 16–20, 121 a eller 126 § i denna lag får ändring i enlighet med förvaltningsprocesslagen sökas genom besvär hos förvaltningsdomstolen. Kommunikationsministeriets och Kommunikationsverkets beslut skall iakttas trots att ändring har sökts, om inte besvärsmyndigheten bestämmer något annat.

Kommunikationsverket har rätt att genom besvär söka ändring i ett sådant beslut av förvaltningsdomstolen som avses i 1 mom. och genom vilket förvaltningsdomstolen har upphävt kommunikationsministeriets eller Kommunikationsverkets beslut eller ändrat det.

Ändring i beslut som Kommunikationsverket har fattat med stöd av 16–20 § och 126 § samt beslut av marknadsdomstolen och statsrådet får sökas genom besvär hos högsta förvaltningsdomstolen på det sätt som föreskrivs i förvaltningsprocesslagen. Statsrådet

och Kommunikationsverkets beslut skall iaktas trots att ändring söks, om inte besvärsmyndigheten bestämmer något annat.

Ändring i marknadsdomstolens beslut som avses i 121 a § 4 mom. söks i enlighet med lagen om behandling av vissa marknadsrättsliga ärenden (1528/2001).

Besvär över beslut som avses i 1 och 3 mom. skall behandlas i brådskanie ordning.

tag som blivit ansvarigt rätt till skadestånd av det andra teleföretaget, om detta inte visar att dröjsmålet eller felet inte berott på vårdslöshet från dess sida.

Teleföretaget har regressrätt i enlighet med 1 mom. oberoende av om teleföretagen står i avtalsförhållande sinsemellan eller inte. Ett villkor i ett avtal som ingåtts innan skadan framträtt och som begränsar regressrätten är utan verkan.

14 kap

Särskilda bestämmelser

138 a §

Teleföretags regressrätt

Om ett teleföretag med stöd av denna lag har blivit ansvarigt gentemot användaren för ett dröjsmål eller ett fel som beror på ett annat teleföretags verksamhet, har det teleföre-

Denna lag träder i kraft den 20 . Lagens 127 § träder dock i kraft den 20 .

Lagen tillämpas även på avtal som ingåtts före lagens ikraftträdande. Om ett fel i en kommunikationstjänst har framträtt eller ett dröjsmål uppkommit vid leveransen av tjänsten före lagens ikraftträdande tillämpas angående påföljderna av felet eller dröjsmålet dock den lag som gällde vid ikraftträdandet.

Lagens 79 a § tillämpas om en kommunikationstjänst tillämpas på obehörigt sätt efter denna lags ikraftträdande.

2.

Lag**om ändring av lagen om behandling av vissa marknadsrättsliga ärenden**

I enlighet med riksdagens beslut
 fogas till lagen av den 28 december 2001 om behandling av vissa marknadsrättsliga ärenden
 (1528/2001) en ny 6 a § som följer:

6 a §

*Anhängiggörande av ärenden som gäller
 kommunikationstjänster*

Ett ärende som behandlas med stöd av
 kommunikationsmarknadslagen (393/2003)
 anhängiggörs vid marknadsdomstolen på an-
 sökan av det teleföretag som Kommunika-

tionsverkets förbud avser.

Ett ärende om utdömande av vite i anslut-
 ning till ett förbud som utfärdats av Kommu-
 nikationsverket anhängiggörs på ansökan av
 Kommunikationsverket.

Denna lag träder i kraft den 20 .

Helsingfors den 13 januari 2006

Republikens President

TARJA HALONEN

Kommunikationsminister *Susanna Huovinen*

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, 67 a 67 h, 79 a och 121 a §, till 126 § ett nytt 5 mom. samt till lagen
 en ny 138 a § som följer:

Gällande lydelse

14 §

Televerksamhetsanmälan

 Kommunikationsverket skall underrättas
 om förändringar i uppgifterna i televerk-
 samhetsanmälan och om att verksamheten
 upphör.

Föreslagen lydelse

14 §

Televerksamhetsanmälan

 Kommunikationsverket skall underrättas
 om förändringar i uppgifterna i televerk-
 samhetsanmälan. *Om ett teleföretag upphör
 med sin verksamhet, skall det underrätta
 Kommunikationsverket om detta senast en
 vecka innan verksamheten upphör. Om det
 teleföretag som upphör med sin verksamhet
 är ett tjänsteföretag skall även det nätföre-
 tag inom vars kommunikationsnät tjänstefö-
 retaget är verksamt underrätta Kommuni-
 kationsverket om saken.*

7 kap

Användarens rättigheter

58 a §

Bestämmelsernas tvingande natur

*Avvikelse från bestämmelserna i detta ka-
 pitel får inte genom avtal göras till nackdel
 för konsumenten. Bestämmelserna i 67 a–
 67 h, 71–75 och 78–80 § i detta kapitel till-*

lämpas på andra avtal än avtal med konsumenter endast om inget annat har överenskommits.

61 §

Förhandsbetalning, säkerhet och saldobegränsning som krävs av konsument

Teleföretag har rätt att avkräva konsumenterna en skälig förhandsbetalning eller säkerhet för avgifterna i avtal om anslutning till telefonnät endast om det finns en särskild anledning till detta som beror på förutsägbar insolvens eller någon annan därmed jämförbar omständighet.

Teleföretag har på grund av särskild anledning enligt 1 mom. rätt att utöver förhandsbetalning eller säkerhet ställa en skälig saldobegränsning som förutsättning för anslutningsavtal.

66 §

Offentliga standardavtalsvillkor och prislistor

Teleföretagen är skyldiga att för avtal om anslutning till telefonnätet göra upp standardavtalsvillkor och tillämpa dem när avtal ingås med konsumenter.

Teleföretagen är skyldiga att offentliggöra standardavtalsvillkoren och prislistorna över tjänsterna så att de utan ersättning är lättillgängliga för användarna.

61 §

Förhandsbetalning, säkerhet och limit

Ett teleföretag får avkräva en konsument förhandsbetalning eller säkerhet för ett avtal om en telefonanslutning endast i samband med att avtalet ingås och endast om det finns en särskild anledning till detta som beror på förutsägbar insolvens eller någon annan därmed jämförbar omständighet. Förhandsbetalningen eller säkerheten får inte överstiga det sammanlagda beloppet av de avgifter som för de tjänster som erbjudits beräknas inflyta innan teleföretaget kan förhindra användningen av anslutningen på grund av betalningsförsummelse.

Ett teleföretag och en konsument kan under avtalsperioden avtala om en skälig limit i euro för telefonanslutningen.

66 §

Avtalsvillkor och prislistor

Ett teleföretag skall utarbeta standardavtalsvillkor för avtal om kommunikationstjänster som ingås med konsumenter och tillämpa dessa villkor när avtal ingås med konsumenten. Avtalen får inte innehålla villkor eller begränsningar som är oskäliga för konsumenten.

Ett teleföretag skall offentliggöra de standardavtalsvillkor som avses i 1 mom. och övriga standardavtalsvillkor som företaget använder samt prislistor över kommunikationstjänsterna så att användarna lätt och kostnadsfritt har tillgång till dem.

*Avtal om mottagande av kommunikations-
tjänster*

Avtal om anslutning till telefonnätet och andra avtal som gäller mottagande av kommunikationstjänster skall ingås skriftligen. Avtal kan också ingås elektroniskt, förutsatt att innehållet i ett elektroniskt avtal inte ensidigt kan ändras och att parterna har tillgång till avtalet.

I ett avtal skall teleföretagets namn och kontaktinformation specificeras.

I ett avtal skall åtminstone överenskommas om

- 1) avtalets giltighetstid,
- 2) arten av de tjänster som tillhandahålls samt typer av underhållsservice,
- 3) leveranstiden för anslutningen,
- 4) prissättningsgrunderna för tjänsterna eller de prislistor som skall tillämpas,
- 5) förfarandet vid uppsägning av avtalet och grunderna för uppsägning,
- 6) påföljder vid ett eventuellt fel eller dröjsmål,
- 7) användarens rätt att få uppgifter om hur räkningen är sammansatt,
- 8) hur användaren skall informeras om ändringar i avtalsvillkoren,
- 9) vilka rättigheter användaren har om avtalsvillkoren ändras,
- 10) påföljderna vid betalningsförsummelse,
- 11) användarens rätt att framställa en anmärkning om teleräkningen,
- 12) teleföretagets rätt att sluta tillhandahålla en tjänst eller begränsa användningen av tjänsten.

Avvikelse från bestämmelserna i detta kapitel får inte genom avtal göras till nackdel för konsumenten. Bestämmelserna i 71–75 och 78–80 § tillämpas på andra användare än konsumenter endast om inget annat har överenskommits.

Avtal om kommunikationstjänster

Avtal om anslutning till telefonnätet och *andra avtal om kommunikationstjänster* skall ingås skriftligen. Avtal kan också ingås elektroniskt, förutsatt att innehållet i ett elektroniskt avtal inte ensidigt kan ändras och att parterna har tillgång till avtalet.

I ett avtal skall åtminstone *nämnas*

- 1) avtalets giltighetstid,
- 2) arten av de tjänster som tillhandahålls *och deras egenskaper samt* typer av underhållsservice,
- 3) leveranstiden *för kommunikationstjänsten,*
- 4) *förfarandet vid uppsägning av avtalet och grunderna för uppsägning,*
- 5) *påföljder vid ett eventuellt fel eller dröjsmål,*
- 6) *hur användaren skall informeras om ändringar i avtalsvillkoren,*
- 7) *vilka rättigheter användaren har om avtalsvillkoren ändras,*
- 8) *grunderna för prissättning av tjänsterna eller de prislistor som tillämpas,*
- 9) användarens rätt att få uppgifter om hur fakturan är sammansatt,
- 10) användarens rätt att framställa *anmärkning om teleräkningen,*
- 11) *påföljderna vid betalningsförsummelse,*
- 12) teleföretagets rätt att sluta tillhandahålla en tjänst eller att begränsa användningen av tjänsten;
- 13) *beloppet av den limit som avses i 61 § 2 mom. samt anvisningar om hur konsumenten kan kontrollera det sammanlagda upplupna avgiftsbeloppet.*

(upphävs 5 mom.)

67 a §

Dröjsmål vid leverans av kommunikationstjänst och rätt att hålla inne betalning

Leveransen av en kommunikationstjänst är fördröjd, om tjänsten inte har levererats vid en överenskommen tidpunkt och detta inte beror på användaren eller på någon annan omständighet som sammanhänger med användaren. Har ingen leveranstidpunkt fastställts, är leveransen fördröjd om kommunikationstjänsten inte har levererats inom skälig tid efter det att avtalet ingicks.

Användaren är skyldig att betala de avgifter som grundar sig på avtalet om kommunikationstjänster först från den tidpunkt då tjänsten kan användas. Efter det att tjänsten har aktiverats har användaren rätt att hålla inne betalningen av en sådan del av avgiften som är nödvändig som säkerhet för ersättning på grund av dröjsmålet.

67 b §

Standardsättning för dröjsmål vid leverans

Användaren har i sådana fall som avses i 67 a § rätt till standardsättning. Denna ersättning uppgår till minst 15 euro för varje påbörjad vecka som leveransen fördröjs, dock högst till 120 euro.

Rätt till standardsättning föreligger dock inte, om teleföretaget visar att dröjsmålet orsakats av ett hinder som ligger utanför teleföretagets kontroll och som företaget inte skäligen kan förväntas ha räknat med då avtalet ingicks samt vars följder företaget inte skäligen kunde ha undvikit eller övervunnit.

Beror dröjsmålet på en person som teleföretaget har anlitat vid fullgörandet av avtalet eller en del av det, är teleföretaget fritt från ansvar endast om även denna person skulle vara fri från ansvar enligt 2 mom.

67 c §

Skadeståndsskyldighet på grund av dröjsmål vid leverans

Användaren har rätt till ersättning på grund av skada som föranletts av dröjsmål och som överstiger det standardersättningsbelopp som avses i 67 b §. Rätt till skadestånd föreligger dock inte, om användaren inte har rätt till standardersättning enligt 67 b § 2 och 3 mom.

Teleföretaget ansvarar för en indirekt skada som orsakats av ett dröjsmål endast om dröjsmålet eller skadan föranletts av vårdslöshet från teleföretagets sida. Som indirekt skada anses

1) inkomstförlust som användaren lider på grund av dröjsmålet eller åtgärder som föranleds av dröjsmålet,

2) skada som beror på en förpliktelse som grundar sig på något annat avtal,

3) sådan väsentlig förlust av nytta av användningen av kommunikationstjänsten som inte medför direkt ekonomisk skada samt annan därmed jämförbar väsentlig olägenhet.

67 d §

Fel i leveransen av en kommunikationstjänst

Det föreligger ett fel i leveransen av en kommunikationstjänst, om kommunikationstjänstens kvalitet eller leveranssättet inte överensstämmer med vad som kan anses avtalat. Har inte annat överenskommits, föreligger ett fel i leveransen av en kommunikationstjänst om

1) kommunikationstjänstens kvalitet inte överensstämmer med de krav som uppställs i lag eller i Kommunikationsverkets föreskrifter som utfärdats med stöd av lag,

2) leveransen av kommunikationstjänsten av någon annan än en i 72 § avsedd orsak kontinuerligt eller upprepade gånger har avbrutits och avbrottet inte kan anses ringa med beaktande av skälen till och förhållandena under avbrottet, eller

3) kommunikationstjänsten inte överens-

stämmer med de uppgifter som angetts i marknadsföringen eller annars avviker från vad användaren i allmänhet har anledning att förutsätta i samband med sådana tjänster.

Till följd av ett fel har en användare rätt till ett prisavdrag som motsvarar felet.

67 e §

Standardgottgörelse för avbruten leverans

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 sådan standardgottgörelse för avbruten leverans som avses i 1 mom. betalas till en användare, har användaren inte rätt till prisavdrag enligt 67 d § 2 mom. för samma avbrott.

67 f §

Skadeståndsskyldighet på grund av fel

En användare har rätt till ersättning för skada som användaren lider till följd av ett fel i kommunikationstjänsten.

För en sådan indirekt skada som avses i 67 c § 2 mom. ansvarar teleföretaget endast om felet eller skadan beror på vårdslöshet från teleföretagets sida.

67 g §

Hävning av avtal på grund av dröjsmål eller fel

Användaren får häva ett avtal om kommunikationstjänster på grund av ett dröjsmål eller fel från teleföretagets sida, om avtalsbrottet är väsentligt.

67 h §

Anmälningsskyldighet vid fel eller dröjsmål

En användare får inte åberopa ett dröjsmål, om inte användaren underrättat teleföretaget om dröjsmålet inom skälig tid efter det att tjänsten har levererats. En användare får inte åberopa ett fel, om inte användaren underrättat teleföretaget om felet inom skälig tid efter det att användaren märkte eller borde ha märkt felet.

Utan hinder av 1 mom. får en användare åberopa ett dröjsmål eller ett fel, om teleföretaget har handlat grovt vårdslöst eller i strid med tro och heder eller om kommunikationstjänsten inte överensstämmer med de krav som uppställs i lag eller i Kommunikationsverkets föreskrifter som utfärdats med stöd av lag.

71 §

Ändring av avtal

Teleföretaget får ändra avgifter enligt ett avtal som gäller en sådan anslutning som avses i 59 § och andra avtalsvillkor endast

1) på grunder som specificerats i avtalsvillkoren, förutsatt att avtalets innehåll inte som helhet väsentligt ändras,

2) med stöd av en lagstiftningsändring eller ett myndighetsbeslut som grundar sig på en sådan,

3) av någon annan särskild orsak, om förhållandena väsentligt har förändrats.

Teleföretag har dessutom rätt att göra sådana mindre ändringar i avtalsvillkoren som inte påverkar avtalets centrala innehåll.

Användaren har rätt att säga upp ett anslutningsavtal och ett annat avtal om mottagande av en kommunikationstjänst med omedelbar verkan, om teleföretaget meddelar att avtalsvillkoren kommer att ändras.

Teleföretagen skall underrätta användarna om ändringar i avtalsvillkoren och om deras innehåll senast en månad innan de ändrade villkoren träder i kraft.

Om ett teleföretag upphör med sin verksamhet, skall det meddela detta till Kom-

71 §

Ändring av avtal

Ett teleföretag får ändra avgifter och övriga villkor enligt ett avtal om kommunikationstjänster till nackdel för konsumenten endast

1) på grunder som specificerats i avtalsvillkoren, förutsatt att avtalets innehåll inte som helhet ändras väsentligt,

2) med stöd av en lagstiftningsändring eller ett myndighetsbeslut,

3) på grund av andra särskilda skäl, om omständigheterna förändrats väsentligt.

Ett teleföretag har dessutom rätt att göra sådana mindre ändringar i avtalsvillkoren som inte påverkar avtalets centrala innehåll.

Användaren har rätt att säga upp ett avtal om kommunikationstjänster med omedelbar verkan om teleföretaget meddelar att det kommer att ändra avtalsvillkoren.

Teleföretag skall underrätta användarna om ändringar i avtalsvillkoren och om deras innehåll senast en månad innan de ändrade villkoren träder i kraft.
(upphävs 5 mom.)

Gällande lydelse

munikationsverket senast en vecka innan det upphör med sin verksamhet.

72 §

Begränsning av användningen av en anslutning av en orsak som beror på teleföretaget

Ett teleföretag kan tillfälligt utan användarens samtycke stänga en anslutning till telefonnätet eller begränsa dess användning, om åtgärden är nödvändig på grund av bygg- och underhållsarbete på nätet. Avbrottet skall göras så att det orsakar användaren minsta möjliga olägenhet, och om avbrottet skall i mån av möjlighet informeras i god tid på förhand.

Om en anslutning på grund av bygg- eller underhållsarbeten på telefonnätet eller ett fel i kommunikationsnätet har varit avstängd mer än 48 timmar under en kalendermånad, skall teleföretaget på användarens begäran gottgöra anslutningens grundavgift för en månad eller betala en motsvarande skälig ersättning.

73 §

Stängning av anslutning och begränsning av användningen av en orsak som beror på användaren

Ett teleföretag har rätt att begränsa användningen av en telefonnätanslutning eller stänga den, om användaren inte har betalat en avgift som förfallit till betalning.

I de fall som avses i 2 mom. 1 punkten kan teleföretaget ställa en rimlig saldobegränsning som förutsättning för användning av anslutningen.

Föreslagen lydelse

72 §

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

Ett teleföretag får tillfälligt utan användarens samtycke avbryta leveransen av en kommunikationstjänst eller begränsa dess användning, om åtgärden är nödvändig på grund av bygg- och underhållsarbete på kommunikationsnätet eller av dataskyddsskäl. Avbrottet skall göras så att det orsakar användaren minsta möjliga olägenhet och om detta skall i mån av möjlighet informeras i god tid på förhand.

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

73 §

Stängning av anslutning och begränsning av användningen av en orsak som beror på användaren

Ett teleföretag har rätt att begränsa användningen av en telefonnätanslutning eller stänga anslutningen, om användaren inte har betalat en avgift som hänför sig till anslutningen i fråga och som förfallit till betalning.

Ett teleföretag har rätt att begränsa användningen av en anslutning även om användaren överskrider den limit som avses i 61 § 2 mom. Teleföretaget skall på förhand underrätta användaren om begränsningen av användningen och samtidigt instruera användaren om hur en begränsning kan förhindras.

74 §

Öppnande av stängd anslutning

Teleföretaget har rätt att ta ut en skälig avgift för att öppna en anslutning eller avbryta en begränsning av användningen.

74 §

Öppnande av stängd anslutning

Teleföretaget har rätt att ta ut en skälig avgift för att öppna en anslutning eller avbryta en begränsning av användningen. För avbrytande av en sådan begränsning av användningen som avses i 73 § 3 mom. får dock ingen avgift tas ut.

79 a §

Obehörig användning av kommunikationstjänst

En konsument ansvarar för obehörig användning av en kommunikationstjänst endast om den obehöriga användningen berott på sådan vårdslöshet från konsumentens sida som inte är lindrig.

Konsumenten ansvarar inte för obehörig användning av en kommunikationstjänst, om kommunikationstjänsten har använts efter det att konsumenten har anmält till teleföretaget att anslutningen eller ett annat vid administreringen av kommunikationstjänsten använt medel har försvunnit eller obehörigen innehas av någon annan.

Ett teleföretag har rätt att stänga en kommunikationstjänst omedelbart efter det att en anmälan enligt 2 mom. har tagits emot. Om teleföretags skyldighet att stänga en mobiltelefonanslutning och förhindra användning av mobiltelefonen föreskrivs i 76 §.

Gällande lydelse

83 §

Tillämpning av konsumentskyddslagen

Konsumentombudsmannen övervakar standardavtalsvilkorens lagenlighet ur konsumentskyddets synvinkel.

Föreslagen lydelse

83 §

Tillämpning av konsumentskyddslagen

Kommunikationsverket övervakar tillämpning av teleföretagens avtalsvillkor. Tillämpningen av avtalsvillkor ur konsumentskyddets synvinkel övervakas även av konsumentombudsmannen. Kommunikationsverket och konsumentombudsmannen skall samarbeta med varandra på behörigt sätt.

121 a §

Förbudande av oskäligt avtalsvillkor

Kommunikationsverket kan, om detta är nödvändigt för att skydda användaren, förbjuda fortsatt användning av ett avtalsvillkor som strider mot 66 § eller förbjuda användning av sådana eller därmed jämförbara avtalsvillkor på nytt. Kommunikationsverket kan även meddela förbudet temporärt, varvid förbudet gäller tills ärendet har avgjorts slutgiltigt.

Kommunikationsverket kan förena ett förbud som det utfärdat med vite. Marknadsdomstolen dömer ut vitet.

Ändring i Kommunikationsverkets beslut som avses i 1 eller 2 mom. får inte sökas genom besvär.

Ett teleföretag kan föra ett beslut om förbud till marknadsdomstolen inom 30 dagar efter det att företaget har fått del av Kommunikationsverkets beslut. I annat fall står beslutet fast.

126 §

Avgörande av meningsskiljaktigheter vid Kommunikationsverket

126 §

Avgörande av meningsskiljaktigheter vid Kommunikationsverket

Kommunikationsverkets beslutanderätt omfattar inte frågor som gäller avtalsförhållandena eller ersättningsansvaret mellan

127 §

Ändringssökande

I ett beslut som kommunikationsministeriet och Kommunikationsverket har fattat med stöd av något annat lagrum än 16—20 § eller 126 § får ändring i enlighet med förvaltningsprocesslagen sökas genom besvär hos förvaltningsdomstolen. Ett beslut av kommunikationsministeriet och Kommunikationsverket skall iakttas trots att ändring har sökts, om inte besvärsmyndigheten bestämmer något annat.

Kommunikationsverket har rätt att genom besvär söka ändring i ett sådant beslut av förvaltningsdomstolen som avses i 1 mom., genom vilket förvaltningsdomstolen har upphävt kommunikationsministeriets eller Kommunikationsverkets beslut eller ändrat det.

Ändring i beslut som Kommunikationsverket har fattat med stöd av 16—20 § och 126 § samt beslut av marknadsdomstolen och statsrådet får i enlighet med förvaltningsprocesslagen sökas genom besvär hos högsta förvaltningsdomstolen. Ett beslut av Kommunikationsverket skall iakttas trots att ändring har sökts, om inte besvärsmyndigheten bestämmer något annat.

teleföretag och användare eller teleföretags regressrätt.

127 §

Ändringssökande

I ett beslut som kommunikationsministeriet och Kommunikationsverket har fattat med stöd av något annat lagrum än 16—20, 121 a eller 126 § i denna lag får ändring i enlighet med förvaltningsprocesslagen sökas genom besvär hos förvaltningsdomstolen. Kommunikationsministeriets och Kommunikationsverkets beslut skall iakttas trots att ändring har sökts, om inte besvärsmyndigheten bestämmer något annat.

Kommunikationsverket har rätt att genom besvär söka ändring i ett sådant beslut av förvaltningsdomstolen som avses i 1 mom. och genom vilket förvaltningsdomstolen har upphävt kommunikationsministeriets eller Kommunikationsverkets beslut eller ändrat det.

Ändring i beslut som Kommunikationsverket har fattat med stöd av 16—20 § och 126 § samt beslut av marknadsdomstolen och statsrådet får sökas genom besvär hos högsta förvaltningsdomstolen på det sätt som föreskrivs i förvaltningsprocesslagen. Statsrådets och Kommunikationsverkets beslut skall iakttas trots att ändring sökts, om inte besvärsmyndigheten bestämmer något annat.

Ändring i marknadsdomstolens beslut som avses i 121 a § 4 mom. söks i enlighet med lagen om behandling av vissa marknadsrättsliga ärenden (1528/2001).

Besvär över beslut som avses i 1 och 3 mom. skall behandlas i brådsökande ordning.

14 kap

Särskilda bestämmelser

138 a §

Teleföretags regressrätt

Om ett teleföretag med stöd av denna lag har blivit ansvarigt gentemot användaren för ett dröjsmål eller ett fel som beror på ett annat teleföretags verksamhet, har det teleföretag som blivit ansvarigt rätt till skadestånd av det andra teleföretaget, om detta inte visar att dröjsmålet eller felet inte berott på vårdslöshet från dess sida.

Teleföretaget har regressrätt i enlighet med 1 mom. oberoende av om teleföretagen står i avtalsförhållande sinsemellan eller inte. Ett villkor i ett avtal som ingåtts innan skadan framträtt och som begränsar regressrätten är utan verkan.

Denna lag träder i kraft den 20 . Lagens 127 § träder dock i kraft den 20 .

Lagen tillämpas även på avtal som ingåtts före lagens ikraftträdande. Om ett fel i en kommunikationstjänst har framträtt eller ett dröjsmål uppkommit vid leveransen av tjänsten före lagens ikraftträdande tillämpas angående påföljderna av felet eller dröjsmålet dock den lag som gällde vid ikraftträdandet.

Lagens 79 a § tillämpas om en kommunikationstjänst tillämpas på obehörigt sätt efter denna lags ikraftträdande.