



FORBRUKEROMBUDET

Mottakere etter adresseliste

Deres ref.

Vår ref.

Dato:

Sak nr: 17/1575-1

27.06.2017

Saksbehandler: Gustav Norman

Dir.tlf: 93 08 10 40

Krav om grunntakstnummer til kundeservice i forbindelse med inngåtte avtaler - mfl. § 11

Forbrukerombudet fører tilsyn med at de næringsdrivendes markedsføring, handelspraksis og avtalevilkår i forbrukerforhold er i samsvar med markedsføringsloven (mfl). Les loven på www.forbrukerombudet.no.

1. Innledning

Svært mange næringsdrivende som tilbyr produkter eller tjenester til forbrukere benytter i dag 5-sifrede numre eller andre spesialnumre som for eksempel 3-sifrede-, 85X-, 800-, 810- og 815-numre til sine kundeservicetelefoner.

Å ringe slike spesialnummer koster 2-3 kroner minuttet hos flere tilbydere. Telefoner til kundeservice kan medføre venting, og det kan også ta tid å få løst problemet når kontakt oppnås. For forbrukeren fører dette til at det medfører kostnader å kontakte den næringsdrivende for å få løst et problem også i tilfeller hvor dette skyldes feil på den næringsdrivendes side.

Vi registrerer at dere benytter spesialnummer til deres kundeservice, og som det følger av redegjørelsen nedenfor reiser markedsføringen av dette nummeret spørsmål etter mfl. § 11 tredje ledd som angir at det i «næringsvirksomhet [...] er forbudt å henvise forbrukere som skal ta kontakt med den næringsdrivende i forbindelse med en inngått avtale, til et telefonnummer som belaster forbrukeren med en høyere kostnad enn *grunntakst*» (vår kursivering). Vi redegjør nærmere for bestemmelsen i punkt 2 under.

Som Forbrukerombudet vil redegjøre nærmere for oppfyller ikke dagens såkalte spesialnummer grunntakst-kravet, og dere må derfor endre markedsføringen slik at forbrukere - som allerede er kunder hos dere - ikke henvises til å ta kontakt med kundeservice på et spesialnummer, dersom henvendelsen gjelder kundeforholdet eller et gjennomført kjøp. Hvilken praktisk betydning dette vil få for dere vil redegjøres nærmere for nedenfor under punkt 3.

Når det gjelder forhold rundt bruk av ulike typer telefonnummer, har Forbrukerombudet hatt dialog med Nasjonal kommunikasjonsmyndighet (Nkom) som fører tilsyn med bl.a. telefonitilbydere og den overordnede bruken av telefonnummer.

2. Rettsgrunnlaget – mfl. § 11 tredje ledd

Næringsdrivendes markedsføring av spesialnummer til kundeservice reiser spørsmål etter mfl. § 11 tredje ledd som angir at det «*[i] næringsvirksomhet er [...] forbudt å henvise forbrukere som skal ta kontakt med den næringsdrivende i forbindelse med en inngått avtale, til et telefonnummer som belaster forbrukeren med en høyere kostnad enn grunntakst*».

Bestemmelsen ble inntatt i markedsføringsloven ved lovendring i juni 2014 i forbindelse med at EUs forbrukerrettighetsdirektiv ble innført i norsk rett. Formålet med direktivet er blant annet å oppnå et høyt forbrukerbeskyttelsesnivå, jf. direktivets fortale punkt 3, 4, 5 og 7, samt artikkel 1.

Ifølge forarbeidene til mfl. § 11 tredje ledd er bestemmelsens «grunntakst»-begrep ment å tilsvare begrepet som er brukt i direktivets artikkel 21 (på engelsk: «basic rate»). «Basic rate»-begrepet er ikke definert i selve direktivteksten, og departementet avsto fra å definere «grunntakst» i forbindelse med lovendringen fordi begrepet skulle ha en entydig betydning i EU-retten.

2. mars 2017 avsa EU-domstolen, i sak C-568/15 (Comtech), en fortolkningsdom der betydningen og rekkevidden av «basic rate»-begrepet i artikkel 21 avklares.

EU-domstolen slår fast at «basic rate» skal fortolkes slik at prisen for en samtale til kundeservice vedrørende en inngått avtale, ikke må overstige prisen for en samtale til et vanlig geografisk fasttelefon- eller mobiltelefonnummer. Så sant denne grensen overholdes presiserer domstolen at det er irrelevant om den næringsdrivende oppnår gevinst eller ikke ved driften av kundeservicetelefonen.

Til grunn for sin konklusjon la domstolen blant annet vekt på betydningen av «basic rate» i vanlig språkbruk, sammenhengen med andre bestemmelser i direktivet og formålet med direktivet som er å oppnå et høyt forbrukerbeskyttelsesnivå.

Ettersom «grunntakst» er ment å tilsvare «basic rate», innebærer EU-domstolens konklusjon at «grunntakst» må forstås slik at det ikke kan koste forbrukeren mer å ringe kundeservice enn å ringe til et vanlig mobil- eller fasttelefonnummer. Med dagens nummersituasjon er det kun vanlige fasttelefonnummer og mobiltelefonnummer som oppfyller «grunntakst»-kravet. Såkalte spesialnummer er dyrere å ringe til enn mobil- og fasttelefonnummer og vil derfor ikke kunne oppfylle kravet.

EU-domstolens konklusjon innebærer således at de næringsdrivende ikke kan henvise forbrukere – som skal ta kontakt om en inngått avtale eller et gjennomført kjøp – til å

kontakte kundeservice på et spesialnummer.

3. Bestemmelsens praktiske betydning for næringsdrivende

3.1 Hvilke nummer berøres?

Som allerede nevnt er det slik med dagens prismodeller at ingen såkalte spesialnummer oppfyller grunntakst-kravet, og bestemmelsen vil derfor få betydning for næringsdrivende som benytter spesialnummer til sin kundeservice.

3- og 5-sifrede numre, samt numre som begynner med 800 xx xxx, 810 xx xxx, 815 xx xxx og 85x xx xxx er eksempler på spesialnummer som per i dag ikke oppfyller kravet og som derfor berøres av bestemmelsen.

Vanlige mobil- og fasttelefonnummer vil ikke berøres ettersom disse alltid vil oppfylle grunntakst-kravet.

3.2 Hvilke type henvendelser omfattes?

Bestemmelsen i mfl. § 11 tredje ledd begrenser seg til å gjelde henvendelser fra forbrukere som skal ta kontakt i forbindelse med en inngått avtale. Dette vil eksempelvis omfatte henvendelser fra forbrukere som har spørsmål om det de har kjøpt, som ønsker å reklamere på varen/tjenesten de har kjøpt, som vil klage på faktura, eller andre henvendelser som vedrører et eksisterende kundeforhold eller et gjennomført kjøp.

Bestemmelsen vil ikke omfatte henvendelser fra forbrukere som *ikke* gjelder en inngått avtale eller et gjennomført kjøp. Dette kan for eksempel være forespørsler om butikkens åpningstider, lagerstatus og nye avtaler/kjøp.

3.3 Hvilke endringer av markedsføringen kreves?

§ 11 tredje ledd forbyr det å «henvise» forbrukere som skal ta kontakt med den næringsdrivende i forbindelse med en inngått avtale, til et telefonnummer som belaster forbrukeren med en høyere kostnad enn grunntakst.

Formålet med bestemmelsen er å forhindre at forbrukere belastes høyere kostnader enn de kostnader forbrukeren ville blitt belastet for en samtale til vanlige mobil- og fasttelefonnumre, når forbrukeren kontakter den næringsdrivendes kundeservicetelefon om en inngått avtale eller et gjennomført kjøp.

For å være helt sikre på at forbrukere som skal ta kontakt om en inngått avtale ikke henvises til et spesialnummer, er den enkleste løsningen å fjerne enhver markedsføring av spesialnummer og gå over til å kun markedsføre et vanlig mobil- eller fasttelefonnummer til kundeservice. På den måten kan den næringsdrivende alltid være helt sikker på at loven overholdes, ettersom vanlige mobil- og fasttelefonnummer alltid vil oppfylle grunntakst-kravet.

3.3.1 Er det mulig å bruke to nummer til kundeservice der ett er spesialnummer?

Ønsker den næringsdrivende å markedsføre to nummer til kundeservice, der ett av disse er et spesialnummer, er det viktig at forbrukeren får tilstrekkelig informasjon til kunne ta et informert valg av kontaktnummer til kundeservice.

Det følger av mfl. § 8 første ledd at en handelspraksis vil anses villedende dersom den utelater eller presenterer vesentlige opplysninger som forbrukerne ut fra sammenhengen trenger for å ta en informert økonomisk beslutning på en uklar eller uhensiktsmessig måte.

Skal det kunne markedsføres to nummer til kundeservice, der ett av disse er et spesialnummer, er det vår vurdering at de næringsdrivende, dersom de velger å fortsette med to nummer, må forklare tydelig hva disse to ulike numrene er og hvilke konsekvenser det får for forbrukeren å velge det ene fremfor det andre.

I markedsføringen må det derfor som et minimum opplyses om at forbrukere som kontakter selskapet, om et gjennomført kjøp eller et eksisterende kundeforhold, kan kontakte selskapet uten å bli påført ekstra kostnad ved å ringe det alternative nummeret som oppgis.

Denne vesentlige informasjonen må gis med tilstrekkelig oppmerksomhetsverdi slik at forbrukeren ikke kan unngå å få den med seg, uansett markedsføringskanal. Informasjonen må inntas i alle markedsføringsflater der det gis opplysninger om spesialnummeret til kundeservice, og informasjonen må alltid plasseres i umiddelbar tilknytning til spesialnummeret. Informasjonen kan ikke gis «ett klikk unna».

Dersom det ikke gis slik informasjon som nevnt ovenfor og med tilstrekkelig oppmerksomhetsverdi, vil det være å anse som en villedende utelatelse etter mfl. § 8 som er forbudt etter mfl. § 6 fjerde ledd jf. første ledd.

Mange forbrukere må antas å ha lagret den næringsdrivendes spesialnummer på telefonene sine og vil muligens fortsette å benytte dette nummeret i sin uvitenhet om at det finnes et alternativ.

Forbrukerombudet anbefaler derfor at det også bør gis informasjon til forbrukerne som ringer inn på spesialnummeret, ved at det inntas en talemelding ved samtalestart på spesialnummeret som gir informasjon med et innhold i tråd med det vi har redegjort for ovenfor, slik som for eksempel:

«Samtaler til nummeret du nå har ringt er dyrere enn samtaler til vanlige mobil- og fasttelefonnummer. Dersom du er privatkunde og henvendelsen gjelder en allerede inngått avtale eller et gjennomført kjøp, kan du også ringe oss på [grunntakst-nummeret] som er vårt nummer til kundeservice med vanlig telefontakst».

3.4 Næringsdrivende som benytter et 5-sifret nummer

I tillegg til alternativene nevnt over, som gjelder generelt for alle som bruker spesialnummer til kundeservice, har et par av de største telefonitilbyderne foreslått en alternativ løsning rettet spesielt mot næringsdrivende som benytter 5-sifrede nummer til kundeservice i dag.

Forslaget går ut på at Nkom oppretter en egen, ubrukt nummerserie, med det formål at næringsdrivende som benytter et 5-sifret nummer vil kunne bli tildelt et 8-sifret nummer hvor de fem siste sifrene er identiske med det 5-sifrede nummeret de har i dag. Ringepriene for forbruker ved å ringe et slikt 8-sifret nummer vil være den samme som ordinære ringepriene og dermed være i overensstemmelse med grunntakst-kravet. Forslaget innebærer at den næringsdrivende benytter dette nye 8-sifrede nummeret til kundeservice og beholder det ordinære 5-sifrede nummeret til øvrige henvendelser. Forslaget innebærer videre at den næringsdrivende må beholde bruksretten til det 5-sifrede nummeret, og vil bli fakturert årlige avgifter som tidligere av Nkom.

Nkom har vurdert hvilken nummerserie som eventuelt kan benyttes til et slikt formål og ser for seg at de tre første sifrene i en slik løsning f.eks. vil kunne være 799 eller 500. Dette er imidlertid kun foreløpige forslag.

Hvilke kostnader driften av et slikt nytt nummer vil få for den næringsdrivende, vil bero på de kommersielle vilkår tilbyderne setter og vi antar at dette vil kunne variere.

For å kunne opprette en slik ny nummerserie, mener Nkom at det er nødvendig med tilstrekkelig interesse for dette alternativet blant de næringsdrivende. Det anbefales derfor at næringsdrivende som kan være interessert i en slik løsning henvender seg til sin tilbyder, eventuelt til andre tilbydere som kan tilby ønsket funksjonalitet, for å drøfte muligheter og vilkår knyttet til dette. Nkom vil ha dialog med tilbyderne for få informasjon om interessenivået blant deres kunder. På bakgrunn av dette vil Nkom vurdere om det er grunnlag for å etablere en slik ny nummerserie.

3.5 Oppsummering

Oppsummert er alternativene nevnt i dette brevet som følger:

- a) Bytte ut spesialnummeret med et ordinært 8-sifret nummer
- b) Få et ordinært 8-sifret nummer til kundeservice, og beholde spesialnummeret til annen bruk
- c) For innehavere av 5-sifrede nummer: Benytte et 8-sifret nummer i en eventuell ny nummerserie, hvor de fem siste sifrene tilsvarer det aktuelle 5-sifrede nummeret

Det understrekes at dette *ikke* er en komplett oversikt over mulige løsninger. Blant annet vil det kunne være mulig for innehavere av 5-sifrede nummer som i dag anvender et eget 8-sifret nummer for anrop fra utlandet (ofte med de samme siste fem sifre som det 5-sifrede nummeret), å få dette nummeret åpnet opp også for nasjonale anrop. Enkelte tilbydere har slike løsninger i dag.

Næringsdrivende bør ta kontakt med sin tilbyder for å få informasjon om ulike løsninger som ivaretar den enkeltes behov. Tilbyderne vil kunne tilby forskjellige løsninger og ulike kommersielle vilkår, så det kan lønne seg å sjekke med flere.

* * *

Forbrukerombudet ber dere innrette markedsføringen deres i overensstemmelse med mfl. § 11 tredje ledd, **så snart som mulig og senest innen 15. oktober 2017**.

Vi ber om en bekreftelse på at dere har innrettet dere etter kravene som det er nærmere redegjort for ovenfor innen samme frist.

Svar i saken kan sendes per brev, eller fortrinnsvis per e-post til post@forbrukerombudet.no - inkluder da saksnummeret i emnefeltet.

Har dere spørsmål til de alternative nummerløsningene nevnt i dette brevet, kan dere ta kontakt med rådgiver Bjarte Stølås Storli i Nkom på e-post bss@nkom.no eller telefon 22 82 46 83.

Avslutningsvis gjør vi oppmerksom på at Forbrukerombudet vil gjennomføre en tilsynsaksjon etter fristens utløp for å kontrollere at kravene i mfl. § 11 tredje ledd overholdes.

Med vennlig hilsen
for Forbrukerombudet



Bente Øverli
nestleder

Vedlegg:

Adresseliste

Eksempler på hvordan kontaktnummer til kundeservice kan kommuniseres

Kontakt oss

Privatkunder: 23 23 23 23

Bedriftskunder: 01234

Fra utlandet: +47 915 01234



Kontakt oss

Er du privatkunde og henvendelsen gjelder ditt kundeforhold eller et kjøp:

Ring **23 23 23 23** (vanlig telefontakst)

Er du privatkunde og har andre henvendelser:

Ring **01234** (ekstrakostnader vil påløpe - sjekk hvilke priser som gjelder for ditt abonnement hos din teleoperatør)

Fra utlandet: +47 915 01234

Bedriftskunder:

Ring **01111**

Fra utlandet: +47 915 01111



Kontakt oss

Privatkunde: 01234

Fra utlandet:
(+47 915) 01234

Bedrift: 01111

Fra utlandet:
(+47 915) 01111



Kontakt kundeservice

Ring oss på: **815 00 000**



Kundeservice

Tlf: 01234

eller

23 23 23 23

