



Nasjonal
kommunikasjons-
myndighet

Informasjonsmøte

Bytte av internettilbyder og forbudet
mot winback i ekomloven § 4-14

10. desember 2025

Temaer for møtet

- Inngåelse av avtale med sluttbruker – hva må tilbyder huske på
 - Opplysningsplikten i ekomloven § 4-4
 - Skriftlig fullmakt i ekomforskriften § 1-7
 - Avtalesammendrag i ekomloven § 4-5
 - Begrensninger mht. bindingstid i ekomloven § 4-6
- Bytte av internettilbyder – prosessen i ekomloven § 4-14
 - One-stop shop
 - Uavbrutt tjeneste for sluttbruker
 - Winback-forbud
- Innspill fra bransjen

Opplysningsplikt i ekomloven § 4-4

- **Før avtaleinngåelse** skal tilbyder gi opplysninger som er **nødvendige** for at **forbrukeren** skal kunne ta et **kvalifisert valg** av tjeneste, jf. [ekomloven § 4-4](#)
- Innebærer for det første at tilbyder må oppfylle opplysningskravene som følger av [angrerettloven § 8](#) (fjernsalg) og [avtaleloven § 38 bokstav b](#) (andre avtaler enn fjernsalg)
- Innebærer for det andre at opplysningskravene i [ekomforskriften § 4-2](#) må oppfylles
- Disse reglene er i noen grad sammenfallende
- Opplysningene etter ekomforskriften § 4-2 skal gis på et «varig medium». Dette betyr i praksis at forbrukeren må kunne finne opplysningene igjen på nett eller i form av et nedlastbart dokument.

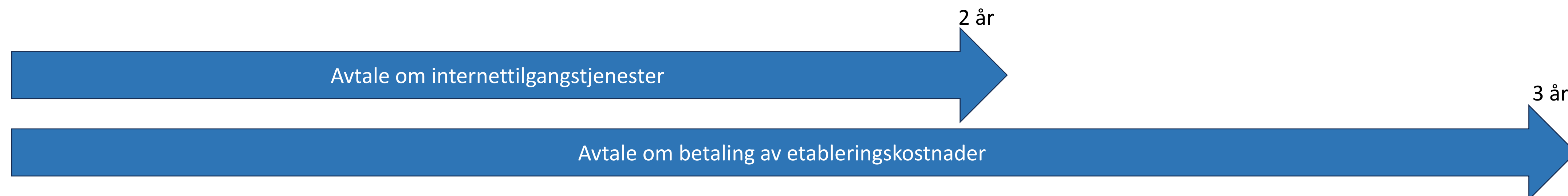
Skriftlig fullmakt og avtalesammendrag

- Tilbyder som overtar en sluttbruker fra en annen tilbyder må innhente en skriftlig fullmakt fra sluttbruker, jf. [ekomforskriften § 1-7](#). Fullmakten skal kunne dokumenteres på forespørsel. Både sluttbruker, avgivende tilbyder og Nkom kan spørre om slik dokumentasjon.
- **Når avtale er inngått** plikter tilbyder å sende forbrukeren et skriftlig avtalesammendrag som oppsummerer de viktigste vilkårene. Avtalesammendraget skal være «**kortfattet og lett leselig**» jf. [ekomloven § 4-5](#)
- På Nkoms hjemmeside finner dere en [mal](#) for avtalesammendraget og en [veiledning](#) til utfylling av sammendraget.

Bindingstid i ekomloven § 4-6

Merk: Dette lysarket har blitt endret etter at møtet ble avholdt fordi lysarket som ble presentert på selve møtet inneholdt en formulering som kunne misforstås

- Avtale om **bredbåndstjenester** med en forbruker skal ikke være bindende for en lengre periode enn 12 måneder. Det kan i «særlige tilfeller» avtales lengre bindingstid, men ikke utover 24 måneder. Dette følger av [Ekomloven § 4-6](#)
- Det kan i tillegg inngås en separat avtale om nedbetaling av kostnader til etablering og tilknytning til nett med svært høy kapasitet. Denne avtalen om avdragsbetaling kan ha en lengre varighet enn 12/24 måneder.
- Reglene for bindingstid gjelder også for borettslag og andre kollektive boenheter, samt enkeltpersonsforetak og små foretak.





Nasjonal
kommunikasjons-
myndighet

Ekomloven § 4-14

Bytte av internettilbyder og forbud mot winback

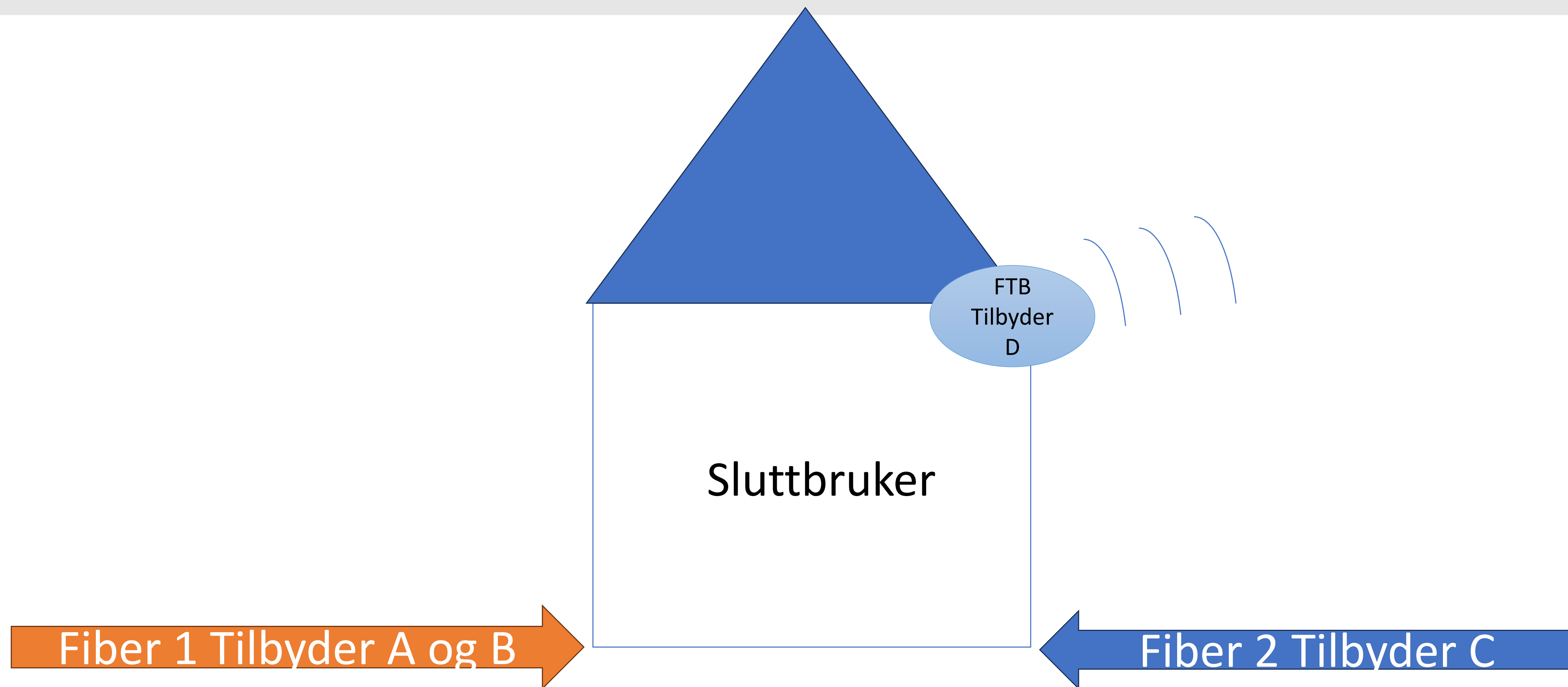


Rett til å bytte tilbyder – plikt til samarbeid

- [Ekomloven § 4-14](#) slår fast at sluttbrukere har rett til å bytte tilbyder av internetttilgangstjeneste.
- EECC fortalen (277): “Muligheten til å skifte tilbyder er avgjørende for effektiv konkurranse i en konkurransesituasjon. Tilgjengeligheten av åpne, nøyaktige og rettidige opplysninger om skifte av tilbyder bør øke sluttbrukernes tiltro og gjøre at de er mer villige til å delta aktivt i konkurranseprosessen»
- Forutsetter «byttesituasjon»
- Bestemmelsen gjelder i utgangspunktet på tvers av de ulike bæretjenestene for internett.
- Mottakende tilbyder har ansvaret for bytteprosessen. Kunden trenger med andre ord kun å forholde seg til mottakende tilbyder.
- Avgivende tilbyder skal samarbeide med mottakende tilbyder for å sikre et effektivt bytte.

Hva er, og hva er ikke en «byttesituasjon»?

- Ordet «bytte» forutsetter at man har en aktiv tjeneste fra én bestemt tilbyder som man ønsker å bytte ut med en tjeneste fra en annen tilbyder.
- Sluttbruker Peder Ås har et aktivt bredbåndsabonnement fra tilbyder A. Peder får et bedre tilbud fra tilbyder B. Han ønsker derfor å bytte fra tilbyder A til tilbyder B. Dette er en byttesituasjon.
- Sluttbruker Peder Ås har et aktivt bredbåndsabonnement fra tilbyder A. Dette er han så misfornøyd med at han selv sier opp abonnementet. Han inngår senere en avtale med tilbyder B. Dette er ikke en byttesituasjon som faller inn under bestemmelsen.



- § 4-14 dekker i utgangspunktet alle bytter mellom disse tilbyderne, for eksempel bytte fra tilbyder A til tilbyder B, bytte fra tilbyder A til tilbyder C og bytte fra tilbyder A til tilbyder D



«One stop shop» – mottagende tilbyder har ansvaret

Inngåelse av avtale

- Bekrefte bestillingen og innhente skriftlig fullmakt for å kunne foreta tilbyderbytte
- Oversende skriftlig avtalesammendrag

Mottagende tilbyder tar kontakt med avgivende tilbyder

- Sier opp abonnementet på vegne av sluttbruker
- Avtaler tidspunkt for byttet

Byttet gjennomføres

- Nedetid skal ikke overstige én virkedag
- Det praktiske mht. bytte av ruter m.m. er avtalt med sluttbruker på forhånd.

Effektive bytter krever at partene samarbeider!

«Avgivende og mottakende tilbyder skal sikre at sluttbruker kan bytte tilbyder uten avbrudd i internettilgangstjenesten, så langt det er teknisk gjennomførbart. **Bortfall av tjenesten under bytteprosessen skal ikke overstige én virkedag.»**

Krever et samarbeid mellom avgivende og mottagende tilbyder
Må naturligvis påregnes kort avbrudd ifm. bytte av ruter m.m.

Winback-forbudet i ekomloven

§ 4-14 femte ledd



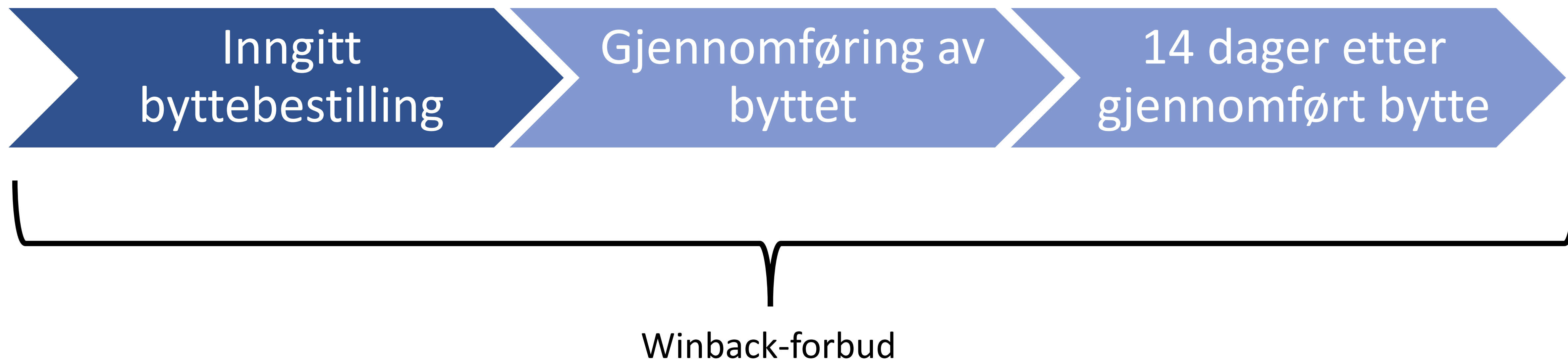
"Avgivende tilbyder skal ikke bruke informasjon fra **bytteprosessen** i egen markedsføring rettet mot sluttbruker. Forbudet mot markedsføring gjelder i **bytteperioden og 14 dager etter at byttet er gjennomført**. Bytteperioden er perioden fra **byttebestilling er inngitt frem til byttet er gjennomført** og tjenesten kan tas i bruk hos mottakende tilbyder."

Kan avgivende tilbyder ta kontakt med sluttbruker i det hele tatt?

Avgivende og mottakende tilbyder skal før og under bytteprosessen gi sluttbruker tilstrekkelige opplysninger til at byttet kan gjennomføres. **Informasjonen til sluttbruker fra avgivende tilbyder skal være nøytral**

- «nøytral» informasjon – vår forståelse er at dette er praktiske opplysninger.
- Winback-forbudet

Forbud mot winback



«Inngitt byttebestilling» må etter Nkoms forståelse være det tidspunktet for når mottakende tilbyder tar kontakt med avgivende tilbyder for å sette i gang bytteprosessen



Grensetilfeller – winback

- Under forhandlinger med ny tilbyder før inngitt byttebestilling = ikke forbud mot å ta kontakt for å tilby bedre betingelser
- Dersom *sluttbruker selv tar kontakt* med avgivende tilbyder for å be om et tilbud = ikke forbud mot å gi bedre betingelser
- Sende en e-post/gi beskjed til sluttbruker at «*Det er trist å se deg forsvinne, vennligst ta kontakt dersom du ønsker tilbud fra oss.*» = Forbudt – markedsføring som bruker informasjon mottatt i bytteprosessen
- Standard markedsførings-e-poster som sendes til alle på avgivende tilbyders e-postliste? Ikke forbudt – har ikke brukt "informasjon fra bytteprosessen"



Nasjonal
kommunikasjons-
myndighet

Dialog

Hvordan blir bytte av internetttilbyder gjennomført i dag?

- Hvordan skjer kommunikasjonen mellom mottakende og avgivende tilbyder i dag? Fungerer «one stop shop»?
- Er det tilstrekkelig slik det praktiseres i dag eller ønsker bransjen en felles løsning?
- Hvis ønske om felles løsning: hvordan kan bransjen selv bidra til å arbeide frem en løsning?
- Er det bransjens oppfatning at det nye winback-forbudet blir etterlevd, og har bransjen ev. innspill til hvordan forbudet kan etterleves bedre?

Ta gjerne kontakt dersom dere har ytterligere spørsmål/innspill!

Seniorrådgiver Johanne Sofie Sletsjøe jss@nkom.no

Seniorrådgiver Einar Meling eim@nkom.no