

Avklaringsspørsmål – Leverandørbytte og Regelverk

Versjon 23.06.26

1) Innledning

Dette dokumentet tar utgangspunkt i spørsmål og innspill som ble reist i informasjonsmøtet 10.12.25. I etterkant har vi også mottatt flere spørsmål på e-post. Vi har forsøkt å besvare disse etter beste evne, basert på tilgjengelig kunnskap og gjeldende forutsetninger.

Samtidig er vi kjent med at det fortsatt finnes problemstillinger som ikke er tilstrekkelig avklart. For enkelte temaer ser vi behov for ytterligere faglige vurderinger og innspill fra bransjen. Dette dokumentet er derfor ment som et første utgangspunkt, og ikke som endelige konklusjoner eller fullstendige svar.

Vi inviterer til videre dialog og oppfordrer bransjen til å komme med innspill, spørsmål og kommentarer til de temaene som beskrives. Målet er å oppnå en best mulig felles forståelse og legge til rette for videre utvikling i samarbeid med berørte aktører.

2) Bindingstid, avtaletid og nedbetalingstid

Kan du forklare mer om separat avtale om etableringskostnader der bindingstiden overstiger 24 måneder? Er lenger bindingstid tillatt ved slik separat avtale, eller er det egentlig nedbetalingsperiode?

Svar/Notater:

Det er adgang til å inngå en separat avtale om nedbetaling av etableringskostnader («avdragsbetaling»). Det er ikke mulig å ha bindingstid på selve abonnementet (på internetttilgangstjenester) som overstiger 24 måneder.

Er «bindingstid» i andre avsnitt egentlig «nedbetalingstid» – og blir teksten misvisende?

Svar/Notater:

Ja, lysarkene som ble vist på møtet var litt misvisende på det punktet, men dette ble rettet opp i lysarkene som ble sendt ut etter møtet. Det er mer korrekt å si at det dreier seg om nedbetalingstid.

Konkurrent skiller mellom bindingstid i en gitt periode og avtaletid på 3–5 år, der pris er gyldig i avtaletiden, men avtalen kan sies opp etter 24 mnd. Hvordan skal dette forstås?

Svar/Notater:

Nkom tolker det slik at sluttbruker fritt kan si opp avtalen etter 24 måneder, men hvis sluttbruker velger å fortsette avtaleforholdet, vil det som er avtalt om pris gjelde i hele avtaleperioden (dvs. 24 måneder + den tidsperioden som er avtalt ekstra).

3) Definisjon av bytte og byttesituasjoner

Dersom kunden er misfornøyd og bestiller hos leverandør B i samme tidsrom som oppsigelse hos A – er det da «bytte»?

Svar/Notater:

Vi tolker spørsmålet slik at kunden i dette tilfellet foretar to separate handlinger. Kunden sier opp bredbåndsabonnement sitt hos leverandør A, og i oppsigelsestiden bestiller kunden et nytt bredbåndsabonnement hos leverandør B.

Det følger av § 4-14 tredje ledd at «mottakende tilbyderen har ansvar for bytteprosessen. Avgivende tilbyder skal samarbeide med mottakende tilbyder for å sikre et effektivt bytte. Avgivende tilbyder skal fortsette å levere sin internettilgangstjeneste på samme vilkår frem til mottakende tilbyder aktiverer sin tjeneste».

En forutsetning for at byttereglene skal komme til anvendelse er derfor at det er mottakende tilbyder, leverandør B, som må si opp kundens bredbåndsabonnement hos leverandør A på vegne av kunden. Reglene vil derfor etter Nkoms vurdering ikke gjelde dersom kunden selv bestiller bredbånd hos A og selv sier opp bredbåndsabonnementet sitt hos leverandør B. Da vil jo heller ikke leverandør A og B kunne koordinere bytteprosessen på den måten som er beskrevet i §4-14 tredje ledd.

Nkom erkjenner imidlertid at en velfungerende «one-stop-shop» vil forutsette at bransjen har omforente løsninger for dette, og det er nettopp derfor at Nkom ser for seg at en arbeidsgruppe med utspring fra bransjen skal se nærmere på dette.

Vil annen aksesstype på samme adresse gå under førstegangsbestilling (altså ikke dekket av «byttesituasjon»)?

Svar/Notater:

Nei, dette vil være en byttesituasjon. Ekomloven § 4-14 er teknologinøytral, og ethvert bytte av bredbånd knyttet til en fast adresse vil være omfattet (fra FTB til fiber, eller fra fiberkabel A til fiberkabel B for eksempel). Her er det imidlertid viktig å ha god dialog med kunden. Det er kunden som vil være mottakende tilbyders «beste kilde» for kunnskap om det foreligger et abonnement som skal sies opp ifm. bytteprosessen eller ikke.

Er det «bytte» når aksessen som skal byttes til ikke er etablert (f.eks. HP-leveranser)?

Svar/Notater:

Ja, hvis kunden inngår avtale med tilbyder B om fiber, men fiberkabelen er enda ikke etablert, så vil det fremdeles være et bytte, dersom kunden har et eksisterende abonnement med tilbyder A som må sies opp (som da er basert på en annen aksess, for eksempel FTB). Dette fordrer imidlertid at det inngås en avtale om bredbåndsabonnement samtidig.

Ved bytte fra fiber til FWA finnes det ikke en typisk bytt-ISP-ordre for terminering – hvordan skal ny leverandør si opp eksisterende teknologi?

Svar/Notater:

Mottakende tilbyder må også her ha en god dialog med kunden, og gjennom det få brakt på den rene om kunden har et bredbåndsabonnement som skal sies opp og be kunden oppgi navnet på avgivende tilbyder. Det er riktig at per i dag ikke foreligger et felles system, med for eksempel oversikt over kontaktpunkter for oppsigelse med videre, så her må det antakelig komme på plass en løsning som kan dekke situasjonen. Det er dette som må videre avklares i dialog med bransjen. Men loven er tydelig på at det (også her) er mottakende tilbyder som har en plikt til å sørge for oppsigelse på vegne av kunden.

Noen praktiske problemstillinger Nkom har mottatt på e-post:

- Per flytter fra en bolig han leier. Han har registrert oppsigelse med virkning fra 01.02.2026 grunnet flytting. Lars overtar boligen, men linjen står fortsatt aktiv på Per og sperrer Lars fra å bestille som nybestilling. Lars må bruke Bytt ISP-prosess, men mangler nødvendige opplysninger om tidligere kunde. Resultatet kan bli at han må vente til over 01.02.2026 før han får internett (nesten 2 måneder).

Svar/Notater:

§ 4-14 dekker ikke situasjoner der aksessen (og abonnement) skal over på en ny juridisk eier. Dette blir å betrakte som en nybestilling.

- Ole flytter fra Bergen til Oslo. I Oslo finnes en aktiv fiberlinje fra en tidligere leietaker som ingen vet hvem er. For å gjennomføre bytte må Ole oppgi navn og fødselsdato til tidligere kunde. Denne informasjonen er ikke tilgjengelig. ISP kan ikke gjette seg frem til dette uten å bryte taushetsplikt eller personvernregler. Ole har i tillegg brukt mobilen sin som hotspot med et ekstra datakort når han bodde i Bergen. Hvordan skal vi som ny ISP klare å finne ut av dette og få avsluttet et ekstra abonnement han har tilknyttet sitt mobilnummer som han har brukt til internett nå som han har bestilt fiber-abonnement hos oss?

Svar/Notater:

Tilsvarende som eksempelet overfor, så vil ikke dette være en byttesituasjon iht. ekomloven § 4-14.

4) Fullmakt og identitet

Ved bytte mellom Fiber 1 og Fiber 2: skal mottakende tilbyder innhente fullmakt?

Svar/Notater:

Ja, mottakende tilbyder skal alltid innhente fullmakt, jf. ekomforskriften § 1-7

Har Nkom en definisjon av «tilstrekkelig metode» for innhenting av fullmakt (SMS, e-post, signatur)? Finnes det en adresseliste for oppsigelser hos operatører, eller er det opp til tilbyder å finne riktig kontaktpunkt? Holder det å melde at man har fullmakt (som kan fremvises ved forespørsel)?

Svar/Notater:

Ekomforskriften § 1-7 gir veiledning om dette. Bestemmelsen gir for det første tilbyderne visse valgmuligheter mht. selve metoden for å innhente skriftlig fullmakt. En skriftlig fullmakt vil i tradisjonell forstand være et papirdokument man signerer på («Tilbyder x gis herved fullmakt til å si opp avtale med tilbyder z på mine vegne»), men i tillegg til dette godtar bestemmelsen fullmakt avgitt per «e-post, SMS, telefaks eller elektroniske tillittstjenester». Når det gjelder innholdet i fullmakten er kravene at fullmakten skal inneholde «et positivt samtykke og entydig identifisering av sluttbruker».

“Tilstrekkelig metode” må i hvert fall være at kunden må identifisere seg på en eller annen måte. Bankid og telefonnummer er typisk metoder som anses for tilstrekkelige. E-post kan være tilstrekkelig, dersom kunden benytter samme e-post både hos avgivende og mottakende tilbyder. Det viktigste er at avgivende tilbyder kan stole på at det er riktig person som har inngått ny avtale.

Det finnes per nå ikke en adresseliste for oppsigelser hos operatører, og sånn sett er det opp til mottakende tilbyder å finne riktig kontaktpunkt. En oversikt over kontaktpunkter vil være et delement i det videre arbeidet med å komme frem til hvordan byttesituasjoner kan løses på best mulig måte i fremtiden.

Det følger av ekomforskriften § 1-7 tredje ledd at «fullmakten skal dokumenteres på forespørsel». Det betyr at dersom mottakende tilbyder ikke oversendte fullmakten ved oppsigelse, så kan avgivende tilbyder be mottakende tilbyder om å dokumentere at det er innhentet skriftlig fullmakt fra kunden, før oppsigelsen aksepteres.

Hvordan skal avgivende tilbyder sikre at personen som har initiert bytte hos ny tilbyder faktisk er samme juridiske eier av eksisterende abonnement?

Svar/Notater:

Det er opp til mottakende tilbyder å innhente tilstrekkelig med informasjon om sluttbrukeren, som kan videreformidles til avgivende tilbyder. Dette kan for eksempel gjøres ved å gi en standard forklaring på hva som ligger i begrepet «juridisk eier av abonnementet» og be sluttbruker bekrefte at vedkommende juridisk eier av det abonnementet som skal sies opp. Dersom det allikevel viser seg å ikke være riktig person, så får avgivende tilbyder

avvise oppsigelsen, og så må mottakende tilbyder avklare med sluttbrukeren om det er andre i husholdningen som er juridisk eier av eksisterende abonnement.

Oppfølging: Håndtering av byttebestillinger der den som bestiller ikke er samme juridiske eier hos avgivende tilbyder.

Svar/Notater:

Mottakende tilbyder må i slike tilfeller avklare med sluttbrukeren om det kan være andre juridiske eiere av abonnementet.

Hvordan skal tilbydere avvise en byttebestilling når identiteten ikke samsvarer med riktig juridisk person? Hvilke dokumentasjonskrav gjelder før avvisning?

Svar/Notater:

Hvis personen ikke samsvarer, så må mottakende tilbyder orienteres om dette. Loven sier ingenting om hvordan denne prosessen skal foregå eller hvilke dokumentasjonskrav som gjelder. Når det gjelder det sistnevnte, så bør kanskje bransjen komme frem til en felles standard for dette.

Forventede frister for behandling og tilbakemelding på bytteforespørsler?

Svar/Notater:

Selve byttet skal gjennomføres så "raskt som mulig" og iht. tidsrammen som er avtalt med sluttbruker. Det fremgår også at partene skal samarbeide om å sørge for et effektivt bytte.

Det er ingen måte vi som leverandør på lovlig måte kan tre inn i avtaler på kundens vegne og si opp disse?

Svar/Notater:

Jo, kunden kan gi dere en skriftlig fullmakt til å si opp avtaleforholdet, jf. ekomforskriften § 1-7. Den gir mottakende tilbyder rett til å si opp abonnementet på vegne av sluttbruker.

5) Informasjonsflyt og nøytral informasjon

Hvordan skal mottakende tilbyder vite om kunde har abonnement hos annen tilbyder? (både ved bytte av aksessteknologi og mellom fiberleverandører)

Svar/Notater:

Dette må avklares med kunden.

Regnes informasjon om hvilket abonnement kunden har hatt hos avgivende tilbyder (pris, hastighet, forbruk) som nøytral informasjon?

Svar/Notater:

Informasjon som avgivende tilbyder gir kunden i bytteprosessen, skal begrenses til informasjon som er nødvendig for å gjennomføre byttet, for eksempel knyttet til retur av utstyr mv. Informasjon om pris og hastighet kunden har hatt hos avgivende tilbyder, er informasjon som har vært tilgjengelig for kunden jevnlig (for eksempel i form av månedlige fakturaer), og Nkom kan derfor ikke se at dette skulle være relevant og nøytral informasjon å gi kunden i bytteprosessen.

6) Oppsigelse og tilknyttede tjenester

Vi ønsker avklaring rundt hvordan oppsigelse av bredbånd skal forstås i praksis— bredbånd fungerer som bærer for flere tilleggstjenester (TV, trygghetstjenester, e-post).

Svar/Notater:

Det følger av Ekomloven § 4-12 at § 4-14 får anvendelse på alle elementene i koblingssalget. Dette innebærer at sluttbrukeren har rett til å bytte leverandør av alle tilleggstjenestene. Hvorvidt en sluttbruker må gjøre det, fremgår ikke av loven. Det foreligger ingen rett for sluttbrukeren å beholde typisk kun tv-kanaler, dersom internetttilgangen blir sagt opp. Dette må reguleres i avtale mellom tilbyder og sluttbruker. Opplysninger om tilleggsprodukter som berøres av et bytte av leverandør vil anses som nøytral informasjon som avgivende tilbyder kan opplyse kunden om.

Skal oppsigelse av bredbånd tolkes som oppsigelse av hele kundeforholdet og alle tilknyttede tjenester? Eller forventes det eksplisitt bekreftelse fra kunden på hvilke tjenester som ønskes avsluttet?

Svar/Notater:

Dette må avklares med sluttbruker, samt hva som er avtalt ved inngåelse av koblingssalget.

7) NRDB og systemansvar

Er det forventning at NRDB får en større rolle for andre teknologier og fiberaktører (som på mobilsiden)?

Svar/Notater:

Ingen forventning fra Nkom sin side. Dette må være opp til bransjen, men Nkom synes ikke det vil være unaturlig at NRDB får en rolle inn i dette.

Kenneth nevner et system—hvem er/skal være ansvarlig for å utvikle det? Hvordan forholde seg til lovteksten før det praktiske er etablert?

Svar/Notater:

Lovteksten er implementert og er gjeldende i dag. Det innebærer at sluttbrukerne har rettighetene som følger av § 4-14. Bransjen må derfor på best mulig måte forholde seg til lovteksten. Før et system er etablert, så må tilbyderne ha en dialog direkte seg imellom forbindelse med byttesituasjonene. Per nå er det ikke besluttet hvordan de nye reglene best mulig skal implementeres. Et “system” kan være en løsning, men dette må avklares i dialog med bransjen.

8) Winback-forbud: omfang, startpunkt og varighet

På hvilket tidspunkt starter winback-beskyttelsen etter nytt regelverk—fra fullmakt innsendt av mottakende tilbyder, eller når ordren registreres i operatørbyttesystem?

Svar/Notater:

Det fremgår at det er fra “inngitt byttebestilling”. Nkom tolker det dithen at dette er fordi det er først da at avgivende tilbyder får kunnskap om byttet. Det må tolkes dithen at det gjelder fra fullmakt er innsendt av mottakende tilbyder (ettersom fullmakten knytter seg til at mottakende tilbyder kan si opp kundeforholdet på vegne av sluttbruker).

Ekomforskriften § 1-7 tredje ledd legger opp til at fullmakten ikke *må* oversendes avgivende tilbyder, da det er tilstrekkelig at denne dokumenteres ved forespørsel. Fullmakten er imidlertid det som gir mottakende tilbyder adgang til å si opp abonnementet på vegne av sluttbruker. Her må det følgelig avklares i bransjen om det skal etableres en felles forståelse og praksis rundt om fullmakten skal oversendes samtidig med oppsigelse.

Hvor lenge varer winback-forbudet—kun frem til byttet er gjennomført, eller inntil 14 dager etter at kunden er koblet opp hos ny tilbyder?

Svar/Notater:

14 dager etter at sluttbruker er koblet opp hos ny tilbyder.

Hvordan defineres ulike merkevarer i samme selskap/konsern i winback-sammenheng—omfattes alle underliggende merkevarer/selskaper av forbudet?

Svar/Notater:

Ja, dersom for eksempel Telenor mister en kunde, kan ikke Telenor bevisst omgå WB-forbudet ved å bruke Talkmore-merkevaren til å vinne tilbake kunden i den forbudte perioden.

Gjelder winback-forbudet kun når oppsigelse er sendt fra ny leverandør i forbindelse med bytte, eller også ved generell oppsigelse?

Svar/Notater:

Kun i forbindelse med bytte. Hvis en kunde velger å si opp abonnementet sitt, uten at det er en byttesituasjon, så gjelder ikke winback-forbudet.

Eksempel: Kari (85) har takket ja til 1000/1000 Mbit hos ny leverandør. Ekomloven § 2-4 og Markedsføringsloven kap. 2 §§ 6–9 tilsier krav til korrekt, forståelig informasjon, hensyn til sårbare grupper, og unngå press/villedning. Faller nøytral, saklig kontakt for å sikre forståelse inn under winback-forbudet hvis formålet ikke er å overtale?

Svar/Notater:

En avgivende tilbyder må trå varsomt med å kontakte sluttbrukere for å avklare om de har blitt villedet av ny tilbyder. Det å komme med negative opplysninger om mottakende tilbyder faller fort inn under winback-forbudet.

Gjelder winback-forbudet ved koblingssalg, eksempelvis der TV og internetttilgang blir solgt som én pakke?

Svar/Notater:

Ekomloven § 4-12 første ledd bestemmer at enhver som tilbyr blant annet internetttilgangstjeneste i kombinasjon med en eller flere tjenester eller terminalutstyr til forbruker, skal sikre at blant annet § 4-14 får anvendelse på alle elementene i koblingssalget. Fjerde ledd utvider dette til å gjelde overfor mikroforetak, små foretak og ideelle organisasjoner med mindre de uttrykkelig samtykker til å frafalle disse rettighetene. I slike tilfeller vil dermed winback-forbudet gjelde alle elementene i et koblingssalg, slik at det er forbudt å bruke informasjon fra bytteprosessen til markedsføring av noen av de inkluderte elementene rettet mot sluttbruker.

9) Prosessfeil, formaliteter og praktisk håndtering

Fullmaktsskjemaer skaper avvisninger ved små avvik (skrivefeil, manglende mellomnavn), selv om adresse/samband/sluttkunde er korrekt og intensjon om bytte er klar. Hvordan ser Nkom for seg at nytt regelverk håndterer ubetydelige formaliafeil, slik at det ikke gir unødige avvisninger/forsinkelser?

Svar/Notater:

Kunden må være entydig identifisert, men utover dette har ikke Nkom en klar formening om denne problemstillingen på det nåværende tidspunkt. Vi tenker at en nærmere standard for dette må utvikles i dialog med bransjen.

10) Bruddgebyr og kundeinformasjon ved oppsigelse

Hvis kunden får bruddgebyr ved oppsigelse—kan avgivende leverandør kontakte kunden for å informere om dette?

Svar/Notater:

Ja, dette er å regne som nøytral informasjon. Men merk at Telenor ble ilagt et overtredelsesgebyr for brudd på winback-forbudet på telefoni. De sendte ut fast en melding om “ta kontakt med oss for å avklare om du har bindingstid”. Dette var brudd på winback. Men det å komme med nøytral informasjon om at sluttbrukeren faktisk har bindingstid er greit.

11) Koordinering ved forsinkelser og gjenåpning

Ved bytte A→B, avtalt om 30 dager. A stenger som avtalt, B er forsinket med montør, kunden er uten signal >1 døgn. Er A pliktig å åpne signal igjen til B er klar?

Svar/Notater:

Nei, her er det B som bærer ansvaret, og som kan være ansvarlig for “kompensasjon” i medhold av ekomforskriften § 4-10.

Skal B dekke ekstra administrasjonskostnader/abonnementskostnad fra A ved slik gjenåpning?

Svar/Notater:

Dersom det blir løsningen på “kompensasjonen” så vil de det. Det er B som har ansvaret.

Ved gjenåpning i et slikt tilfelle—kan A fakturere en hel måned, eller må pris beregnes per ekstra døgn?

Svar/Notater:

Dette er ikke regulert i lov. Men i utgangspunktet har ikke A plikt til å gjenåpne, og kostnadene må derfor avklares via avtale med tilbyder B og sluttbruker.

12) One Stop Shop og byttebestilling

Per i dag er «one stop shop» bare mulig på VULA-plattformen, da den er tilrettelagt for kommunikasjon mellom tilbydere og oversending av fullmakt. Ved bytte fra f.eks. VULA-fiber til Altibox-fiber må kunden selv si opp VULA-fiber, siden det ikke finnes en felles plattform. Faller dette utenfor winback-forbudet, ettersom kunden selv sier opp tjenesten?

Svar/Notater:

Selv om det ikke finnes en felles plattform, så er det fremdeles mottakende tilbyder som plikter å håndtere oppsigelsen på vegne av sluttbruker, jf. det vi har sagt tidligere om at dette er en rettighet som sluttbrukerne har i det nye regelverket. Dette kan f.eks. gjennomføres via e-post.

Ordlyden speiler mobilområdet, der man bruker «porteringsbestilling». På mobil mottar avgivende tilbyder en eksplisitt porteringsforespørsel som markerer startpunktet for bytteperioden. For bredbånd finnes ingen tilsvarende mekanisme i dag—ingen standardisert melding eller prosess der avgivende tilbyder mottar en byttebestilling fra ny tilbyder.

Svar/Notater:

Mottakende tilbyder må innhente fullmakt fra sluttbruker. Når opplysningene om denne fullmakten formidles til avgivende tilbyder, så må dette regnes som skjæringspunktet. Vi viser ellers til det som tidligere er sagt om at bransjen (og Nkom) må komme frem til felles løsninger for byttebestillinger.