



Rutiner for samarbeid mellom Forbrukertilsynet og Nasjonal kommunikasjonsmyndighet – ekomloven § 2-4 a

1. Bakgrunn

Ekomloven § 2-4 a trådte i kraft 1. juli 2013. Bestemmelsen bygger på USO-direktivet 2002/22/EF artikkel 28 (2) som er en del av EUs regelverkspakke for elektronisk kommunikasjon. Bestemmelsen lyder:

Medlemsstaterne sikrer, at de relevante myndigheder kan pålægge en virksomhed, der udbyder offentlige kommunikationsnet og/eller offentligt tilgængelige elektroniske kommunikationstjenester, i enkelttilfælde at spærre adgang til numre eller tjenester, når svig eller misbrug gør det berettiget, og kræve, at udbydere af elektroniske kommunikationstjenester i sådanne tilfælde tilbageholder relevante indtægter fra samtrafik eller andre tjenester.

Ekomloven § 2-4 a annet ledd lyder:

Myndigheten kan pålegge tilbyder av elektronisk kommunikasjonsnett eller -tjeneste å sperre tilgang til nummer eller tjeneste når det foreligger overtredelse av markedsføringsloven kapittel 2 og 3. Myndigheten kan også pålegge tilbyder å holde tilbake relevante samtrafikinntekter eller andre relevante inntekter.

Bestemmelsen gir hjemmel for Nasjonal kommunikasjonsmyndighet (Nkom) til å pålegge sperring av tilgang til nummer eller tjenester når det foreligger overtredelse av markedsføringsloven kapittel 2 og 3. Det er Forbrukertilsynet (FT) som fører tilsyn med markedsføringsloven og foretar vurderingen av hvorvidt det foreligger en overtredelse av reglene. Bestemmelsen legger følgelig opp til et samarbeid mellom FT og Nkom.

Dette dokumentet er ment å klargjøre ansvarsområdene til henholdsvis Nkom og FT, slik at man kan få en best mulig koordinert og effektiv utnyttelse av stengningshjemmelen.

Disse rutineene er ment å supplere – ikke begrense – tilbyrernes allerede eksisterende rutiner for håndtering av svindel og misbrukstilfeller.

Nkom og FT er enig om at effektiv inngripen er viktig for at stengningshjemmelen skal kunne ha den effekten den er tiltenkt. Formålet er å sikre at færrest mulige forbrukere blir rammet av svindel eller misbruk av tjenester.

2. Kompetanse/ansvarsfordeling ved sperring av tilgang til tjeneste

2.1 Forbrukertilsynet

FT fører tilsyn med at markedsføringsloven overholdes og vurderer om reglene i kapittel 2 og/eller 3 er overtrådt. FT vurderer fortløpende hvorvidt saker som klages inn til ombudet eller saker som sendes over fra Nkom eller andre skal tas opp til behandling. I denne vurderingen vil det særlig være av betydning hvilken økonomisk skade handlingen vil kunne volde. I tillegg vil omfanget av markedsføringen og antall forbrukere som har blitt eller kan bli rammet være relevant.

Dersom det avgjøres at saken skal realitetsbehandles, tar FT opp saken med den næringsdrivende i tråd med FTs ordinære rutiner for saksbehandling. Nkom får tilsendt kopi av henvendelsen til den næringsdrivende. Den næringsdrivende får en kort frist til å svare på FTs henvendelse.

Den næringsdrivendes svar med eventuell tilhørende dokumentasjon danner grunnlag for FTs beslutning om hvorvidt det foreligger brudd på markedsføringsloven. Brev hvor overtredelse konstateres, sendes fra FT til den næringsdrivende med kopi til Nkom og ekomtilbyder(e).

Eksempler på brudd på markedsføringsloven hvor sperring av tilgang vil kunne være aktuelt:

- Utsendelse av overtakserte SMS eller andre tilfeller hvor forbrukeren blir krevd for betaling uten at det foreligger avtale, jf. mfl. § 11.
- Grovt villedende markedsføring (f.eks. mangelfull prisinformasjon) etter mfl. §§ 7 eller 8.
- Omfattende utsendelse av SMS-reklame uten samtykke, jf. mfl. § 15.

Listen er ikke ment å være uttømmende, men kun ment å klargjøre noen tilfeller hvor sperring av tilgang vil kunne være aktuelt. Forhold som ID-tyveri, PBX-hacking, phishing og annet tyveri av informasjon vil i utgangspunktet ikke rammes av markedsføringsloven kapittel 2 eller 3.

2.2 Nasjonal kommunikasjonsmyndighet

På bakgrunn av beslutning fra FT foretar Nkom en forholdsmessighetsvurdering av om det skal pålegges sperring av tilgang til nummer eller tjenester overfor tilbydere av elektronisk kommunikasjonsnett og -tjeneste, herunder også om tilbyder skal pålegges å holde tilbake relevante samtrafikkinntekter eller andre relevante inntekter.

Sperring av tilgang til nummer kan innebære pålegg om at tilbydere ikke skal originere, transittere og/eller terminere trafikk til nærmere angitte numre eller tjenester. Mulige pliktsubjekter er ikke begrenset til tilbydere av offentlig telefontjeneste som oppretter og mottar taleforbindelser ved hjelp av nummer fra nummerplaner. Bestemmelsen favner videre til også å gjelde andre tilbydere av elektronisk kommunikasjonsnett eller -tjeneste, som for eksempel kun terminerer eller originerer, eller på annen måte formidler signaler i elektronisk kommunikasjonsnett.

3. Kontaktpersoner

For å sikre et effektivt samarbeid mellom Nkom og FT skal det til enhver tid være klarlagt hvem som er kontaktpersoner hos Nkom og FT (se vedlegg). Det skal være minst to kontaktpersoner hos hvert organ.

4. Sammendrag av saksgang

Handling/aktivitet	Ansvarlig organ	Kommentar
Oversendelse av sak til FT / sak mottatt av FT	Nkom/FT	Nkom sender fortløpende over saker til FT for vurdering. FT vurderer på eget initiativ innkomne saker til FT.
Vurdering av realitetsbehandling	FT	FT vurderer om saken skal tas opp. Hvis ja, får Nkom kopi av korrespondansen med den næringsdrivende.
Beslutning om brudd på markedsføringsloven	FT	Brev hvor det konstateres lovbrudd oversendes den næringsdrivende med kopi til Nkom og ekomtilbyder(e).
Vedtak om pålegg om sperring av tilgang mv.	Nkom	Nkom vurderer pålegg om sperring av tilgang og/eller tilbakehold av inntekter. Kopi av ev. varsel og vedtak sendes FT.

5. Revisjon

Rutinen skal revideres på Nkoms initiativ etter to år.

Sist revidert	Kommentar
26.9.2018	Ny kontaktperson hos Nkom.
22.3.2018	Foretatt gjennomgang av rutinene, men ikke funnet behov for materielle endringer. Rutinene oppdatert med FTs nye navn.

Vedlegg

Liste over kontaktpersoner

Organ	Navn	Telefonnummer	E-post
FT	Ida Småge Breidablikk	452 12 278	isb@forbrukertilsynet.no
FT	Tonje Hovde Skjelbostad	916 18 729	ths@forbrukertilsynet.no
Nkom	Lars Edvard Storjord	22 82 47 48 / 919 93 337	las@nkom.no
Nkom	Eldar Undheim	22 82 46 74 / 412 22 713	eun@nkom.no