

Konsumentskydd vid modemkapning

*Delbetänkande av Utredningen om obehörig
användning av kontokort samt konsumentskydd vid
s.k. modemkapning*

Stockholm 2005



STATENS OFFENTLIGA
UTREDNINGAR

SOU 2005:20

SOU och Ds kan köpas från Fritzes kundtjänst. För remissutsändningar av SOU och Ds svarar Fritzes Offentliga Publikationer på uppdrag av Regeringskansliets förvaltningsavdelning.

Beställningsadress:
Fritzes kundtjänst
106 47 Stockholm
Orderfax: 08-690 91 91
Ordertel: 08-690 91 90
E-post: order.fritzes@nj.se
Internet: www.fritzes.se

Svara på remiss. Hur och varför. Statsrådsberedningen, 2003.
– En liten broschyr som underlättar arbetet för den som skall svara på remiss.

Broschyren är gratis och kan laddas ner eller beställas på
<http://www.regeringen.se/remiss>

Tryckt av Elanders Gotab AB
Stockholm 2005

ISBN 91-38-22319-8
ISSN 0375-250X

Till statsrådet och chefen för Justitiedepartementet

Regeringen beslutade den 19 februari 2004 att tillkalla en särskild utredare för att göra en översyn av bestämmelserna i 34 § konsumentkreditlagen (1992:830) om en kontohavares betalningsansvar för obehörig användning av kontokort. Vid sidan av det uppdraget skulle utredaren överväga om det behövs någon förstärkning av konsumentskyddet vid uppkoppling mot Internet, då omkoppling till ett dyrare nummer skett utan abonnentens godkännande (s.k. modemkapning).

Till särskild utredare förordnades fr.o.m. den 1 april 2004 justitierådet Ella Nyström.

Som sakkunniga förordnades fr.o.m. den 19 april 2004 kansli- rådet Thomas Ericsson, departementssekreteraren Claes Eriksson, rättssakkunniga Susanne Forssman och ämnessakkunniga Carin Wahren. Susanne Forssman entledigades fr.o.m. den 1 september 2004 och i hennes ställe förordnades fr.o.m. samma dag departementssekreteraren Carina Heinlo. Susanne Forssman och Carina Heinlo har inte deltagit i den del av utredningens arbete som redovisas i detta delbetänkande.

Som experter förordnades fr.o.m. den 19 april 2004 enhetschefen Mattias Grafström, juristen Thomas Grahn, enhetschefen Jenny Jensen, bankdirektören Lars Lindgren och föreningsjuristen Anna-Karin Smedberg (tidigare Eriksson).

Sekreterare åt utredningen har fr.o.m. den 19 april 2004 varit hovrättsassessorn Kenneth Truedsson.

Utredningen får härmed överlämna sitt delbetänkande Konsumentskydd vid modemkapning (SOU 2005:20). Utredningen fortsätter nu med den del av uppdraget som avser kontohavares betalningsansvar vid obehörig användning av kontokort.

Stockholm i mars 2005

Ella Nyström

/Kenneth Truedsson

Innehåll

Sammanfattning	11
Författningsförslag	19
1 Utredningens uppdrag och arbete	29
1.1 Utredningens uppdrag.....	29
1.2 Utredningens arbete	29
2 Modemkapning	31
2.1 Modemuppkoppling till Internet.....	31
2.2 Vad är modemkapning?	32
2.2.1 Begrepp och definitioner.....	32
2.2.2 Diallers	33
2.2.3 Modemkapning som affärsidé.....	35
2.2.4 Modemomkoppling som betalningslösning.....	36
2.2.5 Konsumentverkets utredning	37
2.3 Problemets omfattning.....	38
2.3.1 Sverige	38
2.3.2 Internationellt.....	40
2.4 Åtgärder mot misstänkt modemkapning	41
3 Elektronisk kommunikation	47
3.1 Allmänt om elektronisk kommunikation.....	47
3.1.1 Vad är elektronisk kommunikation?	47
3.1.2 Nät.....	47

3.2	Telemarknadens utveckling	48
3.3	Den svenska telemarknaden	49
3.3.1	Fasta samtalstjänster	49
3.3.2	Internetaccess	50
3.4	Lagstiftning om elektronisk kommunikation	52
3.5	Samtrafik och andra former av tillträde	55
3.5.1	Grundläggande begrepp.....	55
3.5.2	Anmälan och förhandlingar.....	56
3.5.3	Tillträde till accessnät	56
3.5.4	Operatörer med betydande inflytande på en marknad	57
3.5.5	Operatörer som inte har ett betydande inflytande på en marknad	58
3.5.6	Ersättningsfrågor	58
3.5.7	Fakturering av innehållstjänster	59
3.6	Spärning.....	62
3.7	Minimikrav på avtal med slutanvändare	67
3.7.1	Krav på avtal med slutanvändare	67
3.7.2	Tillämpningen av 5 kap. 15 § lagen om elektronisk kommunikation	68
4	Nummer	69
4.1	Nationella nummer	69
4.1.1	Nationell reglering av nummer	69
4.1.2	Modemomkoppling till betalnummer.....	71
4.1.3	Modemomkoppling till nationella geografiska nummer.....	76
4.2	Internationella nummer	77
4.2.1	Internationell reglering av nummer	77
4.2.2	Modemomkoppling till utlands- eller satellitnummer.....	80
5	Internationell utblick	85
5.1	Tyskland.....	85

5.1.1	Bestämmelser om konsumentskydd på teleområdet	85
5.1.2	Särskild reglering av betalnummer och diallers.....	88
5.1.3	Åtgärder av tillsynsmyndigheten.....	97
5.1.4	Utlands- och satellitnummer	98
5.1.5	Rättspraxis.....	99
5.2	Schweiz	102
5.2.1	Spärning	102
5.2.2	Prisinformationsförordningen.....	102
5.2.3	Förbud mot användning av diallers	104
5.2.4	Åldersgräns för vissa innehållstjänster	104
5.3	Österrike	104
5.3.1	Lagstiftning om telekommunikation.....	104
5.3.2	Särskild reglering av betalnummer och diallers.....	105
5.4	Danmark.....	108
5.4.1	Betalnummer.....	109
5.4.2	Udbudsbekendtgørelsen	115
5.4.3	Frivilliga åtgärder av operatörer.....	118
5.4.4	Praxis	120
5.5	Norge	122
5.5.1	Lagstiftning om elektronisk kommunikation.....	122
5.5.2	Forskrift om teletorgtjänster	123
5.5.3	Teletorgrådet.....	124
5.5.4	Åtgärder av Post- och teletilsynet	125
5.6	Finland.....	126
5.6.1	Kommunikationsmarknadslagen	126
5.6.2	Föreskrift om spärrkategorier inom teletrafiken.....	127
5.7	Storbritannien	128
5.7.1	Communications Act	128
5.7.2	ICSTIS.....	128
5.7.3	Föreskrifter och riktlinjer	129
5.7.4	Praxis	134
5.7.5	Förslag till skärpning av regleringen av betalnummer	137
5.7.6	Computer Misuse Act.....	137
5.8	Irland	138

6	Civilrättsliga frågeställningar	141
6.1	Grundläggande avtalsrätt	141
6.1.1	Avtalslagen	141
6.1.2	Underåriga.....	143
6.1.3	Elektroniska avtal.....	143
6.1.4	Standardavtal	144
6.2	Avtalstolkning	145
6.3	Konsumenträttslig lagstiftning.....	146
6.3.1	Konsumenttjänstlagen	146
6.3.2	Konsumentkreditlagen	147
6.3.3	Distansavtalslagen	149
6.3.4	Avtalsvillkorslagen.....	151
6.4	Praxis från allmän domstol	151
6.4.1	Uppkoppling till nationella geografiska telefonnummer.....	151
6.4.2	Uppkoppling till betalnummer	158
6.5	Allmänna reklamationsnämndens praxis	161
6.5.1	Uppkoppling till utlandsnummer	161
6.5.2	Uppkoppling till nationella geografiska nummer	164
6.5.3	Uppkoppling till betalnummer	165
7	Marknadsrättsliga frågeställningar	169
7.1	Lagstiftning.....	169
7.1.1	Marknadsföringslagen.....	169
7.1.2	Distansavtalslagen.....	171
7.1.3	E-handelslagen	173
7.1.4	Prisinformationslagen.....	176
7.1.5	Avtalsvillkorslagen.....	177
7.2	Marknadsdomstolens praxis	178
8	Straffrättsliga frågeställningar	189
8.1	Dataintrång	189
8.1.1	Straffbestämmelsen.....	189
8.1.2	Kan modemkapning utgöra dataintrång?	190
8.2	Bedrägeri och annan oredlighet.....	191

8.2.1	Straffbestämmelserna	191
8.2.2	Obehörig uppkoppling till utlands-, satellit- eller betalnummer	192
8.2.3	Obehörig uppkoppling till nationella geografiska nummer	198
8.3	Utredningens bedömning.....	199
9	Avtalsrättslig analys.....	201
9.1	Tillämpliga avtal	201
9.2	Utlands- och satellitnummer	204
9.3	Betalnummer	208
9.4	Nationella geografiska telefonnummer	218
10	Överväganden	223
10.1	Utgångspunkter	223
10.1.1	Hur kan modemkapning motverkas?	223
10.1.2	Behovet av lagstiftning	229
10.2	Reglering av diallers	231
10.2.1	Användningen av diallers	231
10.2.2	Åtgärder mot diallers i andra länder	232
10.2.3	Utredningens bedömning	232
10.3	Abonnentens betalningsansvar vid modemkapning	247
10.3.1	Strikt betalningsansvar vid modemkapning?	247
10.3.2	En civilrättslig bestämmelse om begränsat betalningsansvar.....	252
10.3.3	Utformning av bestämmelsen.....	255
10.4	Spärning	262
10.4.1	Bestämmelser om spärning.....	262
10.4.2	Post- och telestyrelsens förslag till lagändringar	264
10.4.3	Konsumentverkets rapport om försåtliga SMS- tjänster.....	266
10.4.4	Utredningens bedömning	266
10.5	Betalnummer	271
10.5.1	Skäl för en reglering av betalnummer.....	271

10.5.2 Bör en reglering av betalnummer föreslås?	273
11 Konsekvenser	275
11.1 Statsfinansiella och samhällsekonomiska konsekvenser	275
11.2 Konsekvenser för företag, särskilt små företags arbetsförutsättningar.....	278
11.3 Konsekvenser för brottsligheten och det brottsförebyggande arbetet	280
11.4 Övriga konsekvenser.....	280
12 Författningskommentar	281
12.1 Förslaget till lag om åtgärder mot vissa uppringningsprogram.....	281
12.2 Förslaget till förordning om åtgärder mot vissa uppringningsprogram.....	287
12.3 Förslaget till lag om ändring i lagen (2003:389) om elektronisk kommunikation	288
Bilagor	291
Bilaga 1	291
Bilaga 2	301

Sammanfattning

Utredningsuppdraget

Utredningen skall enligt sina direktiv såvitt avser de frågor som behandlas i detta delbetänkande överväga om det behövs någon förstärkning av konsumentskyddet vid modemuppkoppling mot Internet då omkoppling skett till ett dyrare nummer utan abonnentens godkännande. Övervägandena skall enligt direktiven grunda sig på en avtalsrättslig analys av de olika situationer som kan bli aktuella. Anser utredaren att skyddet bör stärkas, skall utredaren överväga hur detta lämpligen kan ske. I uppdraget ingår att vid behov föreslå såväl lagändringar som andra åtgärder för att stärka konsumentskyddet på området. Utredaren är oförhindrad att ta upp även näraliggande frågor om det bedöms motiverat.

Vad är modemkapning?

Med modemkapning avses att ett uppringningsprogram, en s.k. dialler, laddas ned på ett medel för distanskommunikation, ändrar fjärranslutningen och utan användarens godkännande ringer upp ett nytt nummer. Begreppet används också för de åtgärder som vidtas för att vilseleda någon att utföra en handling som leder till att en dialler laddas ned och ger upphov till sådan uppringning. De medel för distanskommunikation som har drabbats av modemkapning har hittills såvitt känt alltid varit datorer.

Modemkapning är ett av de Internetrelaterade säkerhetsproblem som har rönt störst uppmärksamhet i Sverige och utomlands under de senaste åren. Kännetecknande för modemkapning jämfört med andra datasäkerhetsproblem är främst att den skada som uppstår i huvudsak består av kostnader för oönskad telefonuppringning, som i regel debiteras på abonnentens teleräkning.

Att döma av antalet polisanmälningar och klagomål till olika myndigheter har tiotusentals abonnenter drabbats av modemkapning endast i Sverige. I länder som Tyskland, Storbritannien, Schweiz och Österrike har problem med modemkapning föranlett omfattande åtgärder av olika slag. Fråga är således om ett stort och internationellt konsumentproblem.

Enligt de klagomål som har inkommit till olika myndigheter sker den obehöriga uppringningen numera främst till utlands- eller satellitnummer, dvs. nummer som föregås av det internationella prefixet 00 och debiteras enligt gällande taxa för sådana samtal. Även modemkoppling till nationella geografiska telefonnummer har varit vanliga, liksom uppkoppling till betalnummer, dvs. nummer som används för att tillhandahålla innehållstjänster och börjar på 0900, 0939 eller 0944.

Behovet av lagstiftning

Enligt praxis från Marknadsdomstolen är åtskilliga bestämmelser i det marknadsrättsliga regelverket tillämpliga vid förfaranden som kan misstänkas innefatta modemkapning. Utredningen har bedömt att ytterligare marknadsrättslig lagstiftning inte är nödvändig för att komma till rätta med problemet.

Utredningen har vidare bedömt att modemkapning i objektivt hänseende typiskt sett utgör dataintrång och i allmänhet även bedrägeri. Något behov av lagändringar på det straffrättsliga området har inte bedömts föreligga.

Genomgången av tillämplig lagstiftning och praxis har däremot visat på oklarheter och i viss mån brister på de närings- och civilrättsliga områdena.

De näringsrättsliga frågeställningar som uppstår avser i huvudsak användningen av diallers och abonnentens möjlighet att spärra telefontrafik. I Sverige saknas i det närmaste helt lagstiftning i dessa frågor.

Den civilrättsliga frågeställning som aktualiseras gäller i allt väsentligt i vilken utsträckning en abonnent bör kunna hållas betalningsansvarig för uppringning som har orsakats av obehörig modemkoppling.

Även om rättsläget härvidlag i vissa avseenden får anses oklart, har nuvarande ordning enligt utredningens mening visat sig kunna leda till så oacceptabla resultat att konsumentskyddet på området

måste anses otillräckligt. Utredningen har därför haft att överväga hur detta lämpligen kan stärkas.

Reglering av diallers

Säkerställande av betalning för ianspråktagande av innehåll på en webbplats kan ske genom att en dialler laddas ned på användarens dator och ringer upp t.ex. ett betalnummer. Sådan nedladdning kan alltså utgöra ett led i en fullt legitim betalningslösning.

Utredningen har konstaterat att erbjudandet av diallers på webbplatser är en företeelse som i stor utsträckning har lett till problem för konsumenterna såväl i Sverige som utomlands. I allmänhet har en webbplats utformats så att användaren inges uppfattningen att denne genom att klicka på en länk eller ruta utan kostnad får tillgång till visst innehåll, t.ex. text, bilder eller spel, när klickningen i själva verket medför att en dialler laddas ned och uppkoppling sker till ett nummer med högre minutkostnad. I regel ändras användarens fjärranslutning permanent, så att all användning av Internet sker genom uppkoppling till det dyrare numret. En dialler kan också ha programmerats att förorsaka uppringning utan någon aktiv åtgärd av användaren. Post- och telestyrelsen har med nuvarande lagstiftning endast begränsade möjligheter att motverka sådan verksamhet.

Modemkoppling efter installation av dialler används idag såvitt känt inte i Sverige som betalningslösning för tillgång till betaltjänster. Något intresse från den seriösa branschens sida att använda diallers för att säkerställa betalning för betaltjänster synes inte finnas.

Utredningen har mot denna bakgrund ansett att möjligheten att använda diallers bör inskränkas. Den lämpligaste lösningen är enligt utredningens mening att föreskriva att diallers endast får användas för att säkerställa betalning om programmet ringer upp ett betalnummer som på förhand är spärrat och som abonnenten särskilt kan begära skall öppnas, s.k. opt-in. En abonnent som har begärt att kunna ringa förhandsspärrade nummer i denna serie skall därefter när som helst och utan kostnad åter kunna få numren spärrade. De betalnummer som används tillsammans med en dialler bör förläggas till en särskild för ändamålet avsatt serie.

För att förhindra missbruk av nummer i den särskilt avsatta serien bör tillhandahållandet av innehåll på webbplatser med användning av en dialler regleras noggrant.

Regleringen av diallers föreslås ske i ny lag, som bör benämnas lagen om åtgärder mot vissa uppringningsprogram. Post- och telestyrelsen skall vara tillsynsmyndighet enligt lagen och meddela föreskrifter om användningen av diallers för uppringning av nummer i den särskilt avsatta serien.

Abonnentens betalningsansvar vid modemkapning

Vid modemkapning till utlands-, satellit- eller betalnummer har den obehöriga uppringningen inte sällan skett utan att abonnenten eller den operatör som kräver ersättning agerat oaktsamt.

De flesta operatörer förefaller ha som policy att hålla abonnenten obegränsat betalningsansvarig för den skada som uppstår genom modemkapning. I praxis har abonnenten i allmänhet hållits betalningsansvarig när operatören krävt ersättning med stöd av abonnemangsavtalet.

Flera av de hänsyn som ligger bakom regleringen i konsumentkreditlagen (1992:830) talar enligt utredningens mening för att en abonnent inte bör kunna hållas betalningsansvarig för obehörig uppringning som denne inte förutsåg eller borde ha förutsett vid ingåendet av abonnemangsavtalet. Även det förhållandet att en abonnent i många fall har förhållandevis små möjligheter att skydda sig mot modemkapning medan en operatör i betydligt större utsträckning kan vidta olika förebyggande åtgärder talar mot upprätthållandet av ett strikt betalningsansvar för abonnenten. Nuvarande ordning innebär vidare att kostnaden för den skada som uppstår i allmänhet kan vältras över på abonnenten och att i synnerhet de utländska operatörer som tilldelar nummer som används för modemkapning i praktiken är garanterade ersättning för vad som typiskt sett utgör brottslig verksamhet. Denna ordning framstår inte som rimlig och är inte heller ägnad att skapa förutsättningar för en långsiktig lösning av problemet.

Utredningen har med beaktande av bl.a. dessa omständigheter, och då rättsläget på området i viss mån får anses oklart, ansett att en civilrättslig bestämmelse bör införas som inskränker möjligheten att hålla en abonnent obegränsat betalningsansvarig vid obehörig modemkoppling.

En sådan civilrättslig bestämmelse bör enligt utredningens mening knytas till den föreslagna näringsrättsliga regleringen av diallers. Bestämmelsen föreslås innebära att abonnenten som regel inte skall kunna hållas betalningsskyldig vid uppringning av en dialler till nummer utanför den särskilt avsatta och förhandsspärrade serien. Av bestämmelsen bör vidare framgå att abonnenten inte heller skall kunna hållas betalningsskyldig vid uppringning med dialler av nummer i denna serie, om inte abonnenten har begärt att förhandsspärrningen skall hävas. Det sagda skall dock inte hindra att en abonnent hålls betalningsskyldig om denne eller någon annan behörig användare uttryckligen samtyckt till uppringningen.

Spärrning av vissa samtal eller nummer

En abonnent har idag inte en laglig rätt att på eget initiativ spärra sitt abonnemang mot uppringning av vissa samtal eller nummer. Även om de flesta operatörer på eget initiativ erbjuder en möjlighet till sådan spärrning finns det operatörer som inte gör det. Utredningen anser att en skyldighet för alla operatörer att erbjuda en sådan möjlighet till spärrning bör införas.

Införandet av en möjlighet att spärra vissa samtal eller nummer skulle säkerställa att en abonnent har goda möjligheter att efter eget omdöme och genom egna åtgärder minimera risken för oönskad användning av telefoniabonnemanget. Sådan oönskad användning kan förutom modemkapning vara att barn eller andra ringer dyra betalnummer.

Möjligheten att spärra vissa typer av samtal eller nummer skall som huvudregel erbjudas abonnenten avgiftsfritt.

Regleringen bör ske genom ändringar i lagen (2003:389) om elektronisk kommunikation och genom föreskrifter som meddelas av Post- och telestyrelsen.

Spärrning vid överskridande av kreditgräns

En rimlig utgångspunkt vid ingående av kreditavtal bör vara att kredittagaren har möjlighet att bestämma en övre gräns för den kredit som avtalet skall innefatta. Det kan ifrågasättas om inte detta får anses omfattas av god kreditgivningssed för abonnemangsavtal

för telefoni. Sådan spärrning ger kredittagaren en möjlighet att överblicka konsekvenserna av telefoniavtalet, samtidigt som denne i viss utsträckning kan skydda sig mot obehörig användning av anslutningen. En abonnent bör därför ha en reell möjlighet bestämma gränserna för den kreditmöjlighet – med därpå följande kreditansvar – som ett abonnemangsavtal för telefoni medför. När den upplupna debiteringen når upp till kreditgränsen skall abonnemanget omedelbart spärras.

Operatören skall erbjuda denna möjlighet avgiftsfritt eller till ett pris som inte får överstiga operatörens faktiska kostnader för åtgärden.

Även denna reglering bör ske genom ändringar i lagen om elektronisk kommunikation och genom föreskrifter som meddelas av Post- och telestyrelsen.

Konsekvenser

Post- och telestyrelsen är sektorsansvarig myndighet inom området för elektronisk kommunikation. Förslaget innebär i och för sig att Post- och telestyrelsens tillsynsområde i viss mån utökas, då myndigheten skall ha befogenhet att ingripa även mot innehållsleverantörer som använder sig av t.ex. utlands- eller satellitnummer för modemkapning. I allt väsentligt kommer tillsynen av de föreslagna bestämmelserna dock att avse förfaranden som redan omfattas av Post- och telestyrelsens sektorsansvar. I beaktande av att antalet individer som sysslar med modemkapning i Sverige enligt vad utredningen har erfarit är mycket litet kan det antas att Post- och telestyrelsen endast vid ett fåtal tillfällen kommer att behöva vidta tillsynsåtgärder med stöd av de föreslagna bestämmelserna. Utredningen har bl.a. mot denna bakgrund bedömt att de utgiftsökningar som förslagen ger upphov till bör bli begränsade och därför får rymmas inom befintliga anslag.

Endast ett fåtal operatörer har som policy att kreditera sina abonnenter för kostnader som uppstått genom modemkapning. I den mån förslaget medför att en abonnent i mindre utsträckning än tidigare kan hållas betalningsansvarig för sådana kostnader, innebär detta intäktsförluster för de operatörer som inte har denna policy. Dessa intäktsförluster kan antas bli högre för en stor operatör och lägre för en mindre operatör.

De flesta operatörer erbjuder idag sina abonnenter en möjlighet att avgiftsfritt spärra vissa samtal eller nummer. För det fåtal operatörer som inte erbjuder denna typ av spärrning innebär förslaget kostnader för att utveckla tjänsten. För de operatörer som idag erbjuder tjänsten mot avgift innebär förslaget ett visst inkomstbortfall. Samtidigt ligger det i operatörens intresse att abonnenter spärrar t.ex. särskilt dyra utlandsnummer, eftersom den skada som modemkapning medför härigenom kan förebyggas.

Spärrning vid överskridande av en kreditgräns erbjuds idag endast av ett fåtal operatörer. Det betyder att förslaget medför att de operatörer som inte erbjuder möjlighet till sådan spärrning kommer att få kostnader för att utveckla tjänsten. Enligt förslaget skall operatören ha möjlighet att ta betalt av abonnenten för sina kostnader. Det ligger i operatörens intresse att abonnenter begär även denna typ av spärrning, eftersom den skada som uppstår genom modemkapning härigenom kan begränsas.

Förslaget kan antas leda till att modemkapning kommer att ske i mindre omfattning än vad som annars hade varit fallet, vilket gagnar såväl konsumenter som operatörer. Vidare kan förslaget antas få positiva samhällsekonomiska konsekvenser genom att förtroendet för Internet stärks.

Författningsförslag

1.1 Förslag till lag om åtgärder mot vissa uppringningsprogram

Härigenom föreskrivs följande.

1 § Ett program som tillfälligt eller varaktigt ändrar fjärranslutningen hos ett medel för distanskommunikation (uppringningsprogram) får göras tillgängligt för att säkerställa betalning endast om programmet uteslutande ringer upp ett nummer i en serie som särskilt har avsatts för detta ändamål av den myndighet regeringen bestämmer.

Den som av myndighet har tilldelats nummer i den serie som avses i första stycket skall se till att dessa nummer på förhand är spärrade för uppringning. Den som har tilldelats sådana nummer får upphäva spärrningen av nummer i den angivna serien endast om abonnenten uttryckligen begär det. Har spärrningen upphävts skall på abonnentens begäran den som har tilldelats numret med omedelbar verkan och utan kostnad åter se till att uppringning spärras.

2 § En abonnent skall inte vara betalningsskyldig för sådana kostnader för uppringning som uppstår till följd av att ett uppringningsprogram görs tillgängligt i strid med 1 §, om inte abonnenten eller någon annan behörig användare uttryckligen samtyckt till uppringningen.

3 § Regeringen eller den myndighet som regeringen bestämmer får meddela föreskrifter om användning av sådana uppringningsprogram som avses i 1 §. Föreskrifterna får avse

– hur samtycke till nedladdning av programmet skall lämnas,

- vilken information som skall lämnas före ianspråktagandet av de tjänster som tillhandahålls i nummerserien och under uppkopplingstiden,
- installation och avinstallation av programmet,
- högsta pris för de tjänster som tillhandahålls i nummerserien och automatiskt avbrytande av uppkopplingen efter viss tid, och
- krav på funktion och säkerhet hos programmet.

4 § Den som enligt 3 kap. 19 § lagen (2003:389) om elektronisk kommunikation av myndighet har fått tillstånd att använda nummer skall beträffande dessa nummer säkerställa att 1 § och föreskrifter som har meddelats med stöd av 3 § efterlevs.

5 § Regeringen får meddela föreskrifter om vilken myndighet som skall utöva tillsyn enligt denna lag.

6 § Tillsynsmyndigheten får förelägga den som bedriver verksamhet som omfattas av denna lag att

1. yttra sig och lämna de upplysningar som behövs i ett ärende om efterlevnaden av lagen, och
2. tillhandahålla de handlingar, program och liknande som kan ha betydelse för utredningen.

Förelägganden enligt första stycket får förenas med vite.

För tillsynen har tillsynsmyndigheten rätt att få tillträde till områden, lokaler och andra utrymmen där verksamhet som omfattas av denna lag bedrivs, dock inte bostäder. Polismyndigheten skall lämna det biträde som behövs vid tillsynen.

7 § Tillsynsmyndigheten skall beträffande den som fått sådant tillstånd som avses i 4 § tillämpa följande bestämmelser i 7 kap. lagen om elektronisk kommunikation för att 1 och 4 §§ samt föreskrifter som har meddelats med stöd av 3 § skall efterlevas:

- 4 § om underrättelse,
- 5 § första, andra och fjärde styckena om förelägganden, förbud och andra åtgärder,
- 6 § första stycket 2, 4 och 5 samt andra och tredje styckena om omedelbar återkallelse av tillstånd och ändring av tillståndsvillkor, och
- 8 § om åtgärder i särskilt allvarliga fall.

Tillsynsmyndigheten får beträffande näringsidkare som gör uppringsprogram tillgängliga för att säkerställa betalning men

inte omfattas av tillsynen enligt första stycket meddela de förelägganden och förbud som behövs i ett enskilt fall för att 1 § och föreskrifter som har meddelats med stöd av 3 § skall efterlevas. Sådana förelägganden och förbud får förenas med vite.

8 § Tillsynsmyndighetens beslut enligt denna lag eller föreskrifter som har meddelats med stöd av lagen får överklagas hos allmän förvaltningsdomstol. Beslut om sådan underrättelse som avses i 7 kap. 4 § lagen om elektronisk kommunikation får dock inte överklagas.

Prövningstillstånd krävs vid överklagande till kammarrätten.

Tillsynsmyndighetens beslut enligt 6 och 7 §§ skall gälla omedelbart, om inte annat bestäms.

Denna lag träder i kraft den 1 april 2006.

1.2 Förslag till förordning om åtgärder mot vissa uppringsprogram

Härigenom föreskrivs följande.

1 § Post- och telestyrelsen är tillsynsmyndighet enligt lagen (2006:000) om åtgärder mot vissa uppringsprogram.

2 § Post- och telestyrelsen skall avsätta en sådan nummerserie som avses i 1 § första stycket lagen om åtgärder mot vissa uppringsprogram och får meddela sådana föreskrifter som avses i 3 § lagen om åtgärder mot vissa uppringsprogram.

Denna förordning träder i kraft den 1 april 2006.

1.3 Förslag till lag om ändring i lagen (2003:389) om elektronisk kommunikation

Härigenom föreskrivs i fråga om lagen (2003:389) om elektronisk kommunikation

dels att 3 kap. 21 § samt 5 kap. 3, 4 och 7 §§ skall ha följande lydelse,

dels att det i lagen skall införas en ny paragraf, 5 kap. 7 a §, av följande lydelse.

Nuvarande lydelse

Föreslagen lydelse

3 kap.

21 §

Tillstånd att använda nummer får förenas med villkor om

1. vilket slag av tjänst som numret skall användas för,
2. faktiskt och effektivt utnyttjande av numret,
3. skälig giltighetstid med förbehåll för eventuella ändringar i den nationella nummerplanen,
4. åtaganden som har gjorts i samband med att tillstånd beviljats enligt 22 §, och
5. skyldigheter som följer av tillämpliga internationella avtal i fråga om användning av nummer.

I lagen (2006:000) om åtgärder mot vissa uppringningsprogram finns bestämmelser om att den som fått tillstånd att använda nummer beträffande dessa skall säkerställa att vissa bestämmelser i lagen och som har meddelats med stöd av lagen efterlevs.

5 kap.

3 §

Den som enligt 1 § första stycket 2 skall tillhandahålla tillgång till allmänt tillgängliga telefonitjänster skall på begäran av en abonnent avgiftsfritt spärra

Den som enligt 1 § första stycket 3 eller 4 skall tillhandahålla abonnentförteckningar och upplysningstjänster skall behandla erhållen information på ett icke-

vissa typer av utgående samtal diskriminerande sätt. eller nummer.

Den som enligt 1 § första stycket 3 eller 4 skall tillhandahålla abonnentförteckningar och upplysningstjänster skall behandla erhållen information på ett icke-diskriminerande sätt.

4 §

Den som enligt 1 § skall tillhandahålla en tjänst får i tillämpliga fall åläggas skyldighet att

1. kostnadsfritt avbryta en allmänt tillgänglig telefonitjänst till fast nätanslutningspunkt, om fordran mot abonnenten överstiger ett belopp som är angivet av abonnenten på förhand och abonnenten inte begär att tjänsten ändå skall tillhandahållas,

2. tillämpa gemensamma taxor för hela landet eller tillämpa ett visst högsta pris,

3. göra det möjligt för konsumenter att på förhand betala för anslutning till det allmänna telefont nätet och för användning av allmänna telefonitjänster, samt

4. tillåta konsumenter att betala för anslutning till det allmänna telefont nätet genom betalningar som är fördelade över tiden.

Taxor som avses i första stycket 2 skall göras allmänt tillgängliga.

1. tillämpa gemensamma taxor för hela landet eller tillämpa ett visst högsta pris,

2. göra det möjligt för konsumenter att på förhand betala för anslutning till det allmänna telefont nätet och för användning av allmänna telefonitjänster, samt

3. tillåta konsumenter att betala för anslutning till det allmänna telefont nätet genom betalningar som är fördelade över tiden.

Taxor som avses i första stycket 1 skall göras allmänt tillgängliga.

7 §

Den som tillhandahåller en allmänt tillgänglig telefonitjänst skall

1. se till att tjänsten och det allmänna telefonnätet till fast nätanslutningspunkt uppfyller rimliga krav på god funktion och teknisk säkerhet samt på uthållighet och tillgänglighet vid extraordinära händelser i fredstid,

2. medverka till att nödsamtal utan avbrott kan förmedlas avgiftsfritt för användaren,

3. i den mån det är tekniskt genomförbart, tillhandahålla den som mottar nödsamtal lokaliseringssuppgifter,

4. på villkor som är rättvisa, kostnadsorienterade och icke-diskriminerande tillgodose varje rimlig begäran om att lämna ut abonnentuppgifter som inte omfattas av sekretess eller tystnadsplikt enligt lag till den som bedriver eller avser att bedriva abonnentupplysning,

5. avgiftsfritt tillhandahålla en abonnent specificerade telefonräkningar som gäller användning av ett allmänt telefonnät till fast nätanslutningspunkt eller därtill hörande allmänt tillgängliga telefonitjänster, om inte abonnenten har begärt att räkningen skall vara ospecificerad,

6. se till att slutanvändare från andra stater inom Europeiska ekonomiska samarbetsområdet kan nå svenska nummer, vars sifferstruktur saknar geografisk betydelse, om det är tekniskt och ekonomiskt genomförbart och den uppringde abonnenten inte av kommersiella skäl har valt att begränsa tillträdet för uppringande från vissa geografiska områden, och

7. i verksamheten ta hänsyn till funktionshinderades behov av särskilda tjänster.

6. se till att slutanvändare från andra stater inom Europeiska ekonomiska samarbetsområdet kan nå svenska nummer, vars sifferstruktur saknar geografisk betydelse, om det är tekniskt och ekonomiskt genomförbart och den uppringde abonnenten inte av kommersiella skäl har valt att begränsa tillträdet för uppringande från vissa geografiska områden,

7. i verksamheten ta hänsyn till funktionshinderades behov av särskilda tjänster,

8. på begäran av en abonnent spärra vissa typer av utgående samtal eller nummer, och

9. avbryta en allmänt tillgänglig telefonitjänst, om fordran mot abonnenten överstiger ett

belopp som är angivet av abonnenten på förhand och abonnenten inte begär att tjänsten ändå skall tillhandahållas.

Samtal som är avgiftsfria för den uppringande abonnenten får inte anges på dennes telefonräkning.

Regeringen eller den myndighet som regeringen bestämmer får meddela föreskrifter om på vilket sätt skyldigheterna skall fullgöras och om undantag från skyldigheterna.

Regeringen eller den myndighet som regeringen bestämmer får meddela föreskrifter om på vilket sätt skyldigheterna skall fullgöras och om undantag från skyldigheterna. *Undantag får när det gäller sådana skyldigheter som avses i första stycket 8 och 9 dock inte meddelas beträffande den som enligt 1 § skall tillhandahålla en tjänst.*

7 a §

Tjänst som avses i 7 § första stycket 8 skall tillhandahållas avgiftsfritt. Begär abonnenten mer än en gång under en tid av ett år att samtal eller nummer skall spärras, får för tjänsten tas ut en ersättning som dock inte får överstiga operatörens faktiska kostnader för åtgärden.

Tjänst som avses i 7 § första stycket 9 skall tillhandahållas avgiftsfritt eller mot en ersättning som inte överstiger operatörens faktiska kostnader för åtgärden.

En abonnent skall i samband med att avtal träffas om tillhandahållande av allmänt tillgängliga telefonitjänster informeras om sin rätt enligt 7 § första stycket 8 och 9. Abonnenten skall beträffande tjänst som avses i 7 § första

stycket 9 ha rätt att under löpande avtalsperiod kostnadsfritt ändra angivet belopp. Att telefonitjänsten avbryts skall inte hindra abonnenten från att ringa nödsamtal eller andra avgiftsfria nummer.

Denna lag träder i kraft den 1 april 2006.

1 Utredningens uppdrag och arbete

1.1 Utredningens uppdrag

Utredningens uppdrag omfattar två frågor, nämligen kontohavares betalningsansvar vid obehörig användning av kontokort och konsumentskydd vid modemkapning.

Utredningen skall enligt sina direktiv såvitt avser de frågor som behandlas i detta delbetänkande överväga om det behövs någon förstärkning av konsumentskyddet vid modemuppkoppling mot Internet då omkoppling skett utan abonnentens godkännande, s.k. modemkapning. Övervägandena skall grunda sig på en avtalsrättslig analys av de olika situationer som kan bli aktuella. Anser utredaren att skyddet bör stärkas, skall utredaren överväga hur detta lämpligen kan ske. I uppdraget ingår att vid behov föreslå såväl lagändringar som andra åtgärder för att stärka konsumentskyddet på området. Utredaren är oförhindrad att ta upp även näraliggande frågor om det bedöms motiverat.

Utredningens direktiv (dir. 2004:10) bifogas som *bilaga 1*.

1.2 Utredningens arbete

Utredningen höll sitt första sammanträde den 26 april 2004 och har därefter haft 8 sammanträden. Bland experterna finns företrädare för myndigheter och intresseorganisationer.

Utredningen skall enligt sina direktiv samråda med berörda teleoperatörer. Utredningen har i juni 2004 tillsänt 43 operatörer som enligt Post- och telestyrelsen erbjuder tjänster i form av fast eller mobil telefoni i Sverige en enkät. Operatörerna tillfrågades i enkäten om sina erfarenheter av modemkapning, särskilt beträffande vidtagna åtgärder och deras effekter. Operatörerna gavs också tillfälle att ge synpunkter på vilka lösningar på problemet som framstår som lämpliga och mindre lämpliga. En samman-

ställning av enkätsvaren bifogas som *bilaga 2*. Den särskilda utredaren och sekreteraren har vidare sammanträffat personligen med företrädare för flera operatörer.

Den särskilda utredaren och sekreteraren deltog i oktober 2004 i ett referensforum som arrangerades av Stiftelsen Etiska Rådet för Betalteletjänster.

Utredningen har haft flera kontakter med företrädare för departement och telemyndigheter i andra europeiska länder.

2 Modemkapning

2.1 Modemuppkoppling till Internet

Genom abonnemang på en särskild tjänst erbjuds privathushåll och företag access, dvs. tillträde, till Internet. Ett företag som erbjuder en sådan tjänst kallas Internetleverantör eller ISP, Internet Service Provider. I huvudsak finns två former av access till Internet; uppringd access och fast access. Uppringd access sker främst via det kopparkabelbaserade accessnätet som traditionellt används för telefontrafik.

För att anslutning till Internet skall kunna ske genom uppringd access måste telefonabonnenten ha ett s.k. modem, som kopplas mellan abonnentens dator och telefonjack. Ordet modem är en förkortning av modulation/demodulation, som betyder översättning av digitala signaler till analoga och vice versa. Ett modem kan således definieras som en anordning som möjliggör överföring av digitala data över det analoga telenätet.

Genom modemet ringer datorn upp Internetleverantören, som bereder användaren tillträde till Internet via en webbserver. Detta går till så att modemmet omvandlar (modulerar) den digitala signalen från användarens dator till en analog signal, som överförs via telenätet. Signalen kopplas därefter till Internetleverantörens modem, som åter omvandlar (demodulerar) signalen till ett digitalt format anpassat till Internet. För att utnyttja modemerna hos Internetleverantören effektivt arrangeras dessa i modempooler bestående av ett antal modem.

Internetleverantören meddelar abonnenten det telefonnummer och de inloggningsuppgifter som behövs för att använda tjänsten. Abonnenten tilldelas också ett användarnamn och ett lösenord.

Anslutning till Internet kan i allmänhet endast ske från det telefonnummer som abonnenten använder när anslutningen tas i anspråk för första gången. Detta telefonnummer kallas A-nummer

och är kundens fasta telefonnummer vid uppringning till Internetleverantören.

Kostnaden för uppkoppling till Internet via modem debiteras i regel enligt samma taxa som för telefonsamtal till nationella geografiska nummer, dvs. vanliga inrikesnummer.

2.2 Vad är modemkapning?

2.2.1 Begrepp och definitioner

Med modemkapning avses i detta betänkande att ett uppringningsprogram, en s.k. dialler, laddas ned på ett medel för distanskommunikation, ändrar fjärranslutningen och utan användarens godkännande ringer upp ett nytt nummer till högre kostnad. Begreppet används också för de åtgärder som vidtas för att vilseleda någon att agera så att en dialler laddas ned och ger upphov till sådan uppringning. Det medel för distanskommunikation som drabbas av modemkapning är så gott som alltid en dator.

Med fjärranslutning avses för det mesta anslutning till Internet genom det allmänna telenätet eller annat nät med liknande räckvidd, t.ex. mobiltelefoninätet. Uppringning från modem till modem genom det allmänna telenätet är ett exempel på fjärranslutning som inte sker till eller genom Internet.

Modemkapning sker i allmänhet genom att en webbplats utformas så att en användare inges uppfattningen att denne genom att klicka på en ruta eller länk avgiftsfritt får tillgång till visst innehåll, när klickningen i själva verket innebär att en dialler laddas ned, kopplar bort den ordinarie fjärranslutningen och ringer upp ett annat nummer. Modemkapning kan även orsakas av en frivilligt nedladdad dialler. Användaren kan t.ex. ha förespeglats att diallern skall koppla om modemmet vid ett tillfälle till en viss kostnad, medan diallern i själva verket ändrar fjärranslutningen permanent. Det är fråga om modemkapning även i fall användaren på vars dator en dialler laddats ned härigenom faktiskt fick tillgång till innehållet på webbplatsen, såvida inte användaren uttryckligen ingått ett avtal om ianspråktagande av tjänsten på just de villkor som nedladdningen av diallern kom att innebära.

Svenska språknämnden har fört upp ordet modemkapning på sin nyordslista för 2003. Enligt nämnden innebär modemkapning att "ett företag i smyg och olovligt överför ett uppringningsprogram i

någons dator, t.ex. vid besök på företagets webbplats; programmet "kapar" modemmet kopplat till datorn och ringer upp en modempool eller ett betalnummer, vilket medför skyhöga telefonkostnader som modemkaparen olagligen utkräver av modeminnehavaren".

På engelska benämns företeelsen i allmänhet "modem hijacking", "dialler hijacking" eller "Internet dumping".

2.2.2 Diallers

Med en dialler avses ett uppringningsprogram, dvs. programvara som programmerats att ge upphov till uppringning till ett särskilt nummer. Diallers kan alltså inte endast användas för modemkapning utan även för fullt legitima åtgärder, t.ex. för uppringning till en Internetleverantörs modempool. Alla datorer har ett program för uppringning.

Att döma av de klagomål som inkommit till olika myndigheter gjordes diallers inledningsvis främst tillgängliga på webbplatser som tillhandahåller pornografiskt material, men på senare tid synes diallers i stor utsträckning ha gjorts tillgängliga på webbplatser som riktar sig till barn och ungdomar. Fråga har inte sällan varit om webbplatser som tillhandahåller olika spel eller ger möjlighet till nedladdning av ringsignaler till mobiltelefoner. Sådant tillhandahållande av innehållstjänster kan ske legitimt, om det sker i enlighet med ett avtal mellan användaren och innehållsleverantören.

En dialler kan även installeras på datorn efter att ha förts över via e-post eller fildelningsprogram.

Den som förestår en webbplats lägger ut diallern på servern tillsammans med andra filer som hör till den specifika webbplatsen. Diallern laddas ned på användarens dator när denne klickar på de länkar på webbplatsen som diallern knutits till. Tekniskt sker detta genom att diallern skriver in sin programkod på datorns hårddisk, vilket medför att en ny fjärranslutning läggs till och den ordinarie fjärranslutningen skrivs över.

Diallern, som i regel är en exe-fil¹, sätts efter nedladdningen automatiskt i funktion genom att ringa upp ett nytt nummer. Vid modemkapning ändras i allmänhet datorns fjärranslutning permanent, så att användarens vanliga uppkoppling till Internet sker genom uppringning till det nya numret. Diallers förekommer emellertid i flera olika utföranden. Vissa diallers ringer upp det nya

¹ Executable file, dvs. en filtyp för körbara (exekverbara) filer.

numret utan att användaren själv försökt koppla upp sig (s.k. självuppringning). Detta förutsätter naturligtvis att datorn är påslagen och modemmet kopplat till telefonjacket.

En dialler av den typ som används vid modemkapning har alltså i huvudsak två funktioner: att ändra datorns fjärranslutning och att vid ett eller flera tillfällen ringa upp det förprogrammerade numret. Vissa diallers är dessutom programmerade att stänga av modempljudet, så att användaren inte märker att omkoppling sker. Dessa funktioner förekommer numera inte sällan som en integrerad del av andra program. En del diallers kan även uppdateras utifrån, så att ett nytt nummer rings upp efter varje uppdatering.

Diallers lägger sig ofta i operativsystemets register, ibland med genvägar till startmenyn och skrivbordet, och kan därför vara svåra för en användare med begränsade datakunskaper att avinstallera. Skulle användaren återställa fjärranslutningen utan att ha tagit bort diallern från datorn, kommer diallern åter att ändra fjärranslutningen.

Enligt de klagomål som har inkommit till olika myndigheter kan uppringningen ske till

- ett utlands- eller satellitnummer, dvs. nummer som föregås av det internationella prefixet 00 och debiteras enligt gällande taxa för sådana samtal (se vidare avsnitt 4.2.2),
- ett betalnummer, dvs. ett telefonnummer som används för att tillhandahålla innehållstjänster och börjar på 0900, 0939 eller 0944 (se vidare avsnitt 4.1.2), och
- ett nationellt geografiskt telefonnummer, som rings till vanlig samtalskostnad men prissätts till ett högt belopp per samtal eller per minut av innehavaren av numret (se vidare avsnitt 4.1.3).

Tillgång till innehåll på en webbplats kan alltså tillhandahållas inte endast efter uppringning till ett betalnummer, utan även efter uppringning till t.ex. utlands- eller satellitnummer.

Det synes endast vara Windows-baserade pc-datorer med webb-läsaren Internet Explorer och telefon- eller ISDN-modem² som har utsatts för modemkapning. Datorer med bredbandsuppkoppling löper för närvarande inte risk att drabbas, även om en dialler i och för sig utan användarens vetskap kan installeras på en dator med

² Integrated Services Digital Network – en teknik som erbjuder digital överföring för telefoni, data och video genom det befintliga fasta nätet.

bredbandsuppkoppling. En bredbandsanvändare som har ett fax-modem anslutet till telefonjacket riskerar att drabbas av modemkapning.

2.2.3 Modemkapning som affärsidé

Modemkapning innebär att någon med bedrägliga medel förorsakar uppringning till ett visst nummer. Detta är naturligtvis bara ekonomiskt intressant när sådan uppringning innebär intäkter för den som innehar numret eller den operatör som har upplåtit detta åt innehavaren. I syfte att maximera dessa intäkter vidtar den som ägnar sig åt modemkapning åtgärder för att förorsaka så mycket telefontrafik som möjligt till numret.

Logiken bakom modemkapning förutsätter alltså att den operatör som har tilldelats numret har rätt till ersättning för den uppringning man lyckats förorsaka, även om detta sker med bedrägliga medel. När det gäller uppringning till t.ex. nationella geografiska nummer finns inte någon sådan rätt beträffande annat än möjligen trafikavgiften, eftersom något avtal om ianspråktagande av en tjänst inte föreligger. Detta har inte hindrat att innehavaren av vissa sådana nummer eller operatören som upplåtit detta genom s.k. bluffakturering ändå påstår sig ha rätt till betalning.

När det gäller modemkapning till utlands- och satellitnummer har i regel den utländske operatör som för egen eller annans räkning kräver ersättning för teletrafik som förorsakas genom modemkapning ansetts ha rätt till sådan ersättning av den svenske förvalsoperatören med hänvisning till de avtal om internationell teletrafik som ingås mellan operatörer och mellanhänder i olika länder. Med denna tillämpning är den som ägnar sig åt modemkapning i praktiken garanterad ersättning även för brottslig användning av telenätet. Härtill kommer att minutkostnaden för uppringning till vissa avlägsna destinationer med minimal teletrafik från och till Sverige inte sällan är mycket hög, vilket gör att den utländske operatör som upplåtit numret kan avstå från en del av ersättningen till innehavaren av numret.

Modemkapning som affärsidé kan således sägas bygga på två förutsättningar: att en operatör som medverkar till modemkapning har rätt till ersättning även för uppringning som tillkommit genom brott och att minuttaxan för uppringning till numret överstiger

operatörens faktiska kostnader i sådan utsträckning att det anses lönsamt att förorsaka obehörig uppringning till numret.

2.2.4 Modemkoppling som betalningslösning

Modemkoppling med dialler kan användas av en näringsidkare som en betalningslösning för tillgång till innehåll på en webbplats. Operatören avläser från vilket nummer uppkopplingen med diallern har skett och under hur lång tid uppkopplingen har varat. Någon identifiering av kunden sker inte, utan fakturering sker i stället av innehavaren av telefonabonnemanget.

Operatören Callmedia Telecom AB, numera namnändrat till Telecom CMT Sweden AB (nedan Callmedia), har i ett tillsyns- ärende hos Post- och telestyrelsen yttrat sig angående användningen av modemkoppling som betalningslösning och har därvid beskrivit förfarandet i huvudsak enligt följande.³

Efter att ha tagit del av information om tjänstens natur, kostnad, vem som tillhandahåller tjänsten och eventuell åldersgräns för nyttjande av tjänsten klickar abonnenten för access till det avgiftsbelagda innehållet. Programvaran (diallern) laddas ned från innehållsleverantörens server. Diallern installeras och startas upp, varefter den kopplar ned abonnentens befintliga, etablerade anslutning och skapar en ny fjärranslutning, genom ett betalnummer som via Callmedias växel och innehållsleverantörens (eller dess Internetleverantörs) modempool går ut till aktuell server och ger access till sökt tjänst. Callmedia samlar CDR-data⁴ som när det är fråga om TeliaSonerars abonnenter vidarebefordras till Sergels Kredittjänster AB. Hos Sergel Kredittjänster skapas fakturor utifrån insamlade CDR-data som sedan skickas till teleabonnenten. I de fall samtalen görs från mobilnäten hanteras faktureringen av respektive mobiloperatör, och kostnaderna hamnar på teleabonnentens ordinarie faktura för mobiltelefoni.

³ Post- och telestyrelsen, underrättelse 2003-12-19, dnr 03-11401.

⁴ CDR står för Call Detail Record.

2.2.5 Konsumentverkets utredning

Konsumentverket har under 2002 och 2003 granskat ett antal webbplatser som har förekommit i anmälningar till verket om obehörig telefonuppringning. Verket har i en PM lämnat en redogörelse för sin utredning och därvid angett bl.a. följande.⁵

Genom att användaren går in på vissa webbplatser och klickar på länkar där laddas en dialler ned i den egna datorn. Diallern kopplar därefter ifrån den uppringda fjärranslutningen och ringer i stället upp en s.k. modempool, ett utlandsnummer eller ett betalnummer. Denna uppringning läggs sedan till grund för fakturering av abonnemangsinnehavaren, ofta med dataloggar som bevis för att uppringning skett från ett visst nummer under viss tid (s.k. A-nummeridentifikation).

När användaren klickar på någon av de nämnda länkarna kommer det i regel upp ett s.k. extrafönster⁶ med texten "Säkerhetsvarning" på skärmen. Extrafönstret är en varning för att användaren håller på att installera ett program som har en elektronisk signatur som operativsystemet Windows inte kan identifiera. Extrafönstret är av samma typ som visas när man vill installera tilläggsmoduler till sin dators operativsystem, t.ex. Adobes pdf-läsare, Real Audios ljuduppspelare och Macromedias Flash-spelare. Dessa tilläggsprogram används bl.a. för att visa nya typer av media och filformat.

Extrafönstret med säkerhetsvarning ser i huvudsak ut som Windows normala säkerhetsvarning. Texten ser emellertid ut att ha manipulerats, och lyder: "Vill du installera och köra Om du klickar JA så godkänner du villkoren på denna länk, signerat vid en okänt tidpunkt/datum och distribuerat av: DATE REGON".

När det finns villkor angivna för att använda tjänsten som erbjuds på webbplatsen ligger dessa ofta på den sida som extrafönstret lägger sig över. Extrafönstret går ibland att flytta på, men det är fortfarande inte möjligt att rulla ned och läsa villkoren utan att först klicka ja i extrafönstret. Detta för med sig att diallern installeras i datorn och uppkoppling mot betalning sker.

Någon information lämnas inte om att följderna av att klicka ja i extrafönstret är att omkoppling sker till ett annat telefonnummer. Inte heller lämnas information om att uppkopplingen kommer att

⁵ Konsumentverket, Sammanställning av problemen och rättsliga bedömningar, 2003-11-05.

⁶ Enligt Svenska datatermgruppens ordlista bör "extrafönster" användas för engelskans "pop-up window" (www.nada.kth.se/dataterm).

medföra kostnader och än mindre om hur mycket dessa kostnader uppgår till. Någon information om att en dialler eller något annat program kommer att laddas ned på datorn ges inte heller.

Vid verkets granskning avslutades besöket på en webbplats utan att någon av de personer som deltog i granskningen hade uppfattningen att en uppkoppling mot tjänstens betalsidor hade skett. Verket fakturerades dock 299 kronor för uppkopplingen.

Har inställningarna i webbläsaren ändrats till en lägre säkerhetsnivå får användaren över huvud taget inte upp något extrafönster med säkerhetsvarning när denne klickar på en länk av nyss nämnt slag. Installationen av diallern sker då genast.

2.3 Problemets omfattning

2.3.1 Sverige

Konsumentverket och de kommunala konsumentvägledarna

Enligt Konsumentverket kom de första samtalen och anmälningarna från konsumenter angående påstått oriktiga telefakturer under sommaren 1999. Klagomålen gällde ett bolag i Malmö, Trom Brom Srom.⁷

Sedan detta bolag försatts i konkurs har klagomålen i stället kommit att gälla andra bolag. Några av de bolag som under de senaste åren varit i fokus är enligt Konsumentverket Har-Exp Ltd, Harrys Expo, ExNet, Svenska Let to Phone, Company Data Net och Callmedia. De bolag som anmälts till Konsumentverket i detta sammanhang har ofta bytt namn.

En rundfrågning hos kommunala konsumentvägledare hösten 2002 visade enligt Konsumentverket att konsumentvägledarna haft cirka 8 000 förfrågningar gällande modemkapningar rörande ett enskilt bolag under tre månader.⁸ Under november och december 2003 uppgick antalet klagomål rörande modemkapning och blufffakturer hos konsumentvägledare i 170 kommuner till cirka 2 500 per månad.⁹ Under våren 2004 sjönk antalet klagomål till konsumentvägledare rörande uppkoppling till nationella geo-

⁷ Konsumentverket, Historik, modemkapning, den 10 november 2003.

⁸ Konsumentverket, Konkurrensverket och Post- och telestyrelsen, Konsekvenser för konsumenter av nyligen konkurrensutsatta marknader – Telemarknaden, 2003:22, s. 55.

⁹ Konsumentverket, Delredovisning ur konsumentvägledarnas statistik- och registreringssystem (Konstat) år 2003 och 2004, den 30 mars 2004.

grafiska nummer, medan antalet klagomål rörande uppkoppling till utlandsnummer ökade.

Av den statistik som de kommunala konsumentvägledarna för inom systemet Konstat följer att vägledarna vid utgången av 2003 tagit emot cirka 11 300 klagomål beträffande modemkapningar/bluffakturor.¹⁰

Från augusti 2001 till hösten 2003 tog Konsumentverket emot över 1 000 skriftliga anmälningar och långt fler muntliga förfrågningar rörande modemkapning.¹¹

Konsumentverket, Konkurrensverket och Post- och telestyrelsen har i en rapport till regeringen bedömt att modemkapningar är det enskilt största konsumentproblemet på teleområdet.¹²

Anmälningar till polis och andra myndigheter

Under perioden augusti 2001 till hösten 2003 inkom i Malmöregionen cirka 1 100 polisanmälningar mot ett särskilt bolag rörande misstänkt modemkapning.¹³ Enligt uppgift från Rikskriminalens IT-enhet inkom till polismyndigheten i Stockholm 3 518 anmälningar om misstänkt modemkapning under perioden oktober 2002 till juli 2003.

Post- och telestyrelsen fick under 2003 in över 1 600 klagomål från användare som fått fakturor för Internettjänster som de inte ansåg sig ha nyttjat eller ingått avtal om.¹⁴ Många av dessa klagomål gällde enligt Post- och telestyrelsen modemkapning. Antalet klagomål har under 2004 minskat kraftigt i omfattning.

Datainspektionen tog under perioden februari – november 2003 emot cirka 400 anmälningar rörande inkassokrav avseende två bolag med anledning av betalningskrav för telefonuppringningar i samband med besök på betalsidor på Internet.¹⁵ Detta kan jämföras med att antalet klagomål till Datainspektionen med anledning av

¹⁰ Post- och telestyrelsen, Allmänhetens klagomål på området för elektronisk kommunikation 2003, PTS-ER-2004-21, s. 6.

¹¹ Konsumentverket, Sammanställning av problemen och rättsliga bedömningar, 2003-11-05, s. 1.

¹² Konsumentverket, Konkurrensverket och Post- och telestyrelsen, a. rapport, s. 53 f.

¹³ Konsumentverket, Sammanställning av problemen och rättsliga bedömningar, 2003-11-05, s. 1.

¹⁴ Post- och telestyrelsen, Allmänhetens klagomål på området för elektronisk kommunikation, s. 2–3, PTS-ER-2004:21, den 28 maj 2004.

¹⁵ Datainspektionen, beslut den 1 december 2003, dnr 2358-2003, s. 4.

inkassoverksamhet under senare år normalt har uppgått till cirka 150–200 per år.

Allmänna reklamationsnämnden fick under 2003 in omkring 1 000 ärenden med yrkanden om återbetalning och betalningsbefrielse från krav på betalning för uppkopplingar till Internet och betaltjänster via telefon. Under samma år avgjorde nämnden 570 sådana ärenden.

Lagutskottet

Frågan om modemkapning har varit föremål för åtskilliga motioner och frågor till statsråd i riksdagen.

Lagutskottet har med anledning av motioner i frågan bl.a. uttalat att modemkapning utgör ett allvarligt samhällsproblem som innebär att tilltron till e-handeln bland konsumenterna kan komma att allvarligt skadas.¹⁶ Utskottet uttalade vidare att det mot denna bakgrund är angeläget att det omgående vidtas kraftfulla åtgärder på bred front för att förhindra modemkapning.

2.3.2 Internationellt

Enligt en sammanställning som har gjorts inom ramen för ICPEN¹⁷ har klagomål angående modemkapning i stor utsträckning inkommit till myndigheter i flera länder. I Storbritannien skall 50 000 förfrågningar ha gjorts under 2003 angående användningen av diallers. I Danmark har flera tusen konsumenter framställt klagomål om modemkapning. I Belgien och Norge skall hundratals klagomål ha inkommit.

Som framgår av genomgången av utländska förhållanden i kapitel 5 är modemkapning också ett stort problem i bl.a. Tyskland, Schweiz, Österrike och Irland.

¹⁶ Lagutskottets betänkande 2003/04:LU13, Åtgärder mot s.k. fakturaskojeri och modemkapning, s. 7.

¹⁷ International Consumer Protection and Enforcement Network, memo prepared by Finland, den 20 februari 2004.

2.4 Åtgärder mot misstänkt modemkapning

Internationellt

Den första åtgärd som vidtogs av en myndighet mot modemkapning härrör förmodligen från 1997.¹⁸ Federal Trade Commission (FTC) i USA ingick då en förlikning med fem bolag och ett antal personer knutna till dessa. Bolagen hade på fyra webbplatser erbjudit tillgång till pornografiska bilder utan att informera om att en klickning på vissa länkar medförde att modemkoppling skedde till ett nummer i Moldavien. Uppkopplingen till det moldaviska numret bröts inte heller när användaren lämnade den aktuella webbplatsen. Enligt FTC fördelades intäkterna mellan svarandena och det moldaviska telebolaget.

Förlikningen innebar att svarandena skulle ersätta 38 000 konsumenter med sammanlagt \$ 2,74 miljoner. Vidare förbjöds svarandena att i framtiden använda sig av falsk eller vilseledande marknadsföring som inte tydligt anger att ett datorprogram laddas ned och att annars missbruka debiteringsrutinerna för utlandsnummer.

Åklagarmyndigheten i Stockholm

Enligt åklagarmyndigheten i Stockholm har de fakturor som sänts ut från bolagen SR AB, Scan-Bill, Internet B Aps, Har Exp Ltd och ExNet samt inkassoföretaget Persolvo Inkasso AB (Persolvo) samma ursprung.¹⁹ Åklagarmyndigheten ansåg det klarlagt att huvudmännen bakom dessa fakturor är desamma.

City åklagarkammare i Stockholm beslutade den 2 juli 2003 att lägga ned förundersökningen beträffande misstänkt grovt bedrägeri i bl.a. de nyss nämnda bolagen angående fakturering av besök på betalsidor på Internet.²⁰ Beslutet motiverades med att det inte gick att styrka bedrägligt uppsåt hos de personer som varit föremål för förundersökning.

Överprövning av beslutet begärdes av bl.a. Konsumentverket och Svensk Handel. Överåklagaren vid åklagarmyndigheten i

¹⁸ Wall Street Journal Europe, Internet Customers to Get Refunds for Unauthorized Calls to Moldova, den 5 november 1997 (Associated Press News Service).

¹⁹ City åklagarkammare i Stockholm, beslut den 2 juli 2003, dnr C11-30-1537-03, s. 3.

²⁰ City åklagarkammare i Stockholm, a. beslut.

Stockholm fann i beslut den 16 februari 2004 inte skäl till ändring av beslutet.²¹

Datainspektionen

Datainspektionen beslutade den 1 december 2003 att inte förnya Persolvos tillstånd att bedriva inkassoverksamhet.²² Datainspektionen ansåg att det finns stor osäkerhet kring grunden för de fordringar som Persolvo haft i uppdrag att driva in, samt att Persolvo trots ett stort antal klagomål, uppmärksamhet i massmedia och avsaknad av vägledande avgöranden fortsatt att skicka ut stora mängder inkassokrav. Enligt Datainspektionen saknades dessutom s.k. gäldenärsjournaler, och ersättning för skriftlig betalningspåminnelse hade krävts utan grund.

Datainspektionen ansåg att Persolvo brutit mot god inkassosed och ansåg sig inte ha skäl att anta att verksamheten i fortsättningen skulle bli bedriven på ett sakkunnigt och omdömesgillt sätt.

Post- och telestyrelsen

Post- och telestyrelsen meddelade den 19 december 2003 Callmedia en underrättelse enligt 7 kap. 4 § lagen (2003:389) om elektronisk kommunikation (EkomL), enligt vilken Callmedia skall säkerställa att de avtalsvillkor som anges i 5 kap. 15 § EkomL finns tillgängliga varje gång uppkoppling sker mot Callmedias växel.²³ Exempel på avtalsvillkor som föreskrivs i den nyss nämnda bestämmelsen är detaljerade priser, avtalets löptid samt villkor för förlängning och uppsägning av avtalet.

Callmedia inkom sedermera till Post- och telestyrelsen med en skrift,²⁴ daterad den 29 april 2004, där man bl.a. meddelade att man per februari 2004 "beslutat att dels helt upphöra med den del av verksamheten som avser tillhandahållande av betaltelefoni kopplat till Internet och dels att med omedelbar verkan upphöra med fakturering av TeliaSonera-abonnenter i det fasta telenätet".

²¹ Överåklagaren, Åklagarmyndigheten i Stockholm, beslut den 16 februari 2004, dnr 2003/0841.

²² Datainspektionen, beslut 2003-12-01, dnr 2358-2003.

²³ Post- och telestyrelsen, underrättelse 2003-12-19, dnr 03-11401.

²⁴ Post- och telestyrelsen, dnr 03-11401.

Spärrning av konton

I december 2003 beslutade Nordea Bank Sverige AB att spärra upp till hundra postgirokonton som tillhör företag som misstänktes syssla med bl.a. modemkapning. Kontona spärrades för uppsägning och avslutning.

På grund av banksekretessen kan namnen på de företag som innehar de uppsagda kontona inte lämnas ut.

Stängning av tjänsten nummerpresentation

TeliaSonera stängde i december 2003 av tjänsten nummerpresentation för ett bolag som av TeliaSonera misstänktes syssla med modemkapning och/eller bluffakturering, Svenska Let to Phone AB. Nummerpresentation är nödvändig för att utröna från vilket abonnemang en uppringning har skett och utgör således en förutsättning för att abonnenten skall kunna faktureras. TeliaSonera genomförde denna åtgärd med stöd av ett villkor i sitt abonnemangsavtal, som anger att telenätet eller en teletjänst inte får användas på ett sådant sätt att avsevärda olägenheter uppstår för TeliaSonera eller någon annan.

Enligt Konsumentverket innebar denna åtgärd att antalet drabbade konsumenter minskade markant.²⁵

Svensk Handels varningslista

Svensk Handel lade ut flera av de bolag som misstänks syssla med modemkapning på sin varningslista, som finns tillgänglig på www.svenskhandel.se.

På listan anges bolag som enligt Svensk Handel använder sig av oseriösa marknadsföringsmetoder.

Spärrning av automatisk teletrafik

TeliaSonera stängde den 2 mars 2004 all automatisk teletrafik till ön Diego Garcia i Indiska oceanen. Orsaken till åtgärden var växande problem med modemkapningar med höga telefakturer

²⁵ Konsumentverket, Nyligen konkurrensutsatta marknader – en erfarenhetssummering, PM 2004:20, s. 41.

som följd.²⁶ Redan i slutet av 2003 hade TeliaSonera stängt vissa nummerserier till ön. TeliaSonera har härefter stängt telefontrafiken till tre andra destinationer samt 138 nummerserier och enskilda telefonnummer på destinationer där modemkapningar förekommit.²⁷

Tele2 har stängt den automatiska uppringningen till över 50 destinationer.²⁸ Flera andra operatörer, bl.a. Glocalnet, Telitel, Bra Val, Plusenergi och Phonelink, har också stängt den automatiska telefontrafiken till flera destinationer eller nummerserier i utlandet. För en sammanställning av åtgärder som har vidtagits av operatörer för att motverka modemkapning hänvisas till bilaga 2 till detta betänkande.

Uppringning till stängda destinationer kan i regel ske med mobiltelefon eller genom ett nummerupplysningsföretag. Enligt Tele2 kan samtal till stängda destinationer kopplas fram med angivande av en säkerhetskod, som meddelas uppringaren genom talsvar efter att det spärrade numret slagits.

Kreditering

TeliaSonera beslutade i april 2004 att abonnenter som drabbats av modemkapning kan få sina fakturor nedskrivna, under förutsättning att modemkapning kan fastställas och abonnenten låter aktivera säkerhetsskyddet Telia Kod på telefonabonnemanget.²⁹ Beslutet att skriva ned fakturor gäller retroaktivt från och med den 1 oktober 2003.

Åtminstone någon ytterligare operatör har valt att kreditera de abonnenter som drabbats av modemkapning. De flesta operatörer vidhåller emellertid i princip sina krav på betalning, i regel med hänvisning till att abonnenten är ansvarig för sin anslutning och att operatören inte kan lastas för uppringningen.

²⁶ TeliaSonera, pressmeddelande 2004-02-23.

²⁷ TeliaSonera, enkätsvar, 2004-09-17, se bilaga 2.

²⁸ www.tele2.se/modem, den 15 november 2004.

²⁹ TeliaSonera, a. enkätsvar.

Mjuk- och hårdvarulösningar

Konsumentverket erbjuder sedan november 2003 på sin webbplats avgiftsfri nedladdning av ett mjukvaruprogram som syftar till att förhindra modemkapning, den s.k. bluffstopparen. Programmet låser uppringning till andra nummer än numret till Internetleverantörens modempool. Programmet fungerar endast tillsammans med operativsystemen Windows NT, 2000 och XP. I november 2004 hade ungefär 62 500 abonnenter laddat ned bluffstopparen.

Tele2 började under hösten 2004 att mot en viss kostnad erbjuda sina kunder tjänsten Tele2 Safe Surf, som innebär att användaren ansluter ett hårdvarulås – en batteridrivna dosa – mellan modemmet och telefonjacket. Hårdvarulåset förhindrar att datorn ringer upp något annat nummer än det förprogrammerade numret till Tele2:s modempool. Hårdvarulåset kallas CallSafe och har tagits fram av Göteborgsföretaget Viking Telecom AB.

De flesta säkerhetspaket för Internet med brandvägg och viruskydd saknar i dagsläget en särskild funktion för att hindra uppringning till nya nummer och utgör således inte ett säkert skydd mot modemkapning. I vart fall ett säkerhetspaket som erbjuds på marknaden innehåller dock en sådan funktion.

Microsoft

Microsoft erbjuder sedan september 2004 kostnadsfri nedladdning av servicepaketet Windows XP Service Pack 2.³⁰ Serviceuppdateringen innebär att en tilläggshanterare i Internet Explorer automatiskt stoppar alla ActiveX-kontroller, t.ex. diallers, vilket innebär att användaren själv måste starta installationen av dessa.³¹ Enligt Microsoft försvårar uppdateringen bl.a. modemkapning.

Någon uppdatering som kan användas på tidigare upplagor av Windows finns dock inte.

³⁰ Microsoft, Windowsuppdatering försvårar modemkapning, pressmeddelande den 17 september 2004.

³¹ ActiveX är Microsofts programstandard för interaktiva funktioner på webbplatser.

Spärrning på abonnentens initiativ

Nästan alla operatörer som tillhandahåller telefoni från fast anslutningspunkt erbjuder idag sina kunder en möjlighet att på eget initiativ spärra uppringning till samtliga utlands- och satellitnummer. De flesta operatörer erbjuder denna tjänst avgiftsfritt.

Betalnummer omfattas inte av förvalet och spärras därför i allmänhet hos TeliaSonera. Flera förvalsoperatörer erbjuder sedan den 1 januari 2005 sina kunder abonnemangsavtal för fast telefoni och i samband med detta en möjlighet att spärra även betalnummer.

3 Elektronisk kommunikation

3.1 Allmänt om elektronisk kommunikation

3.1.1 Vad är elektronisk kommunikation?

Elektronisk kommunikation innebär överföring av signaler i elektronisk form. Signalerna bygger på data i analog eller digital form. Innehållet i data kan t.ex. vara text, ljud, bild och kombinationer av dessa.

Elektronisk kommunikation omfattar bl.a. telefoni, datakommunikation samt radio och TV. En tydlig trend är att dessa sektorer gradvis växer samman, s.k. konvergens.

3.1.2 Nät¹

Stamnät är nät som är rikstäckande eller täcker stora delar av Sverige. De är främst baserade på optiska fiberkablar men även till viss del radiolänk. Huvudkomponenterna i näten är så kallade routrar och servrar. I september 2003 fanns åtta aktörer som innehar nationella stamnät: TeliaSonera Sverige AB (TeliaSonera), Banverket, Teracom AB, Affärsverket Svenska Kraftnät, Telenor AB, Sydkraft Bredband AB, Fortum Distribution AB och Song Networks AB.² TeliaSonera är den klart största nätoperatören och nätägaren i Sverige. TeliaSonera är den enda nätägare som har ett nät som täcker hela landet och når alla kommunhuvudorter.

Stadsnät är lokala nät som dels ger en kommun eller en ort tillgång till lokal kapacitet, dels ansluter stadsnätet till stamnäten. Stadsnäten ägs ofta av kommunala förvaltningar eller energibolag.

¹ Docere Intelligence, Internetmarknaden i Sverige – en kartläggning på uppdrag av Post- och telestyrelsen, oktober 2000, s. 13 ff. Rapporten är tillgänglig på Post- och telestyrelsens webbplats, www.pts.se.

² SOU 2003:78 s. 41.

Accessnätet är den del av nätet som knyter samman slutanvändaren med en anslutningspunkt till operatörens nät. I accessnätet finns flera alternativa transmissionsmedia, såsom kopparnätet, kabel-TV-nätet, mobila nät eller fiber. Accessnätet kan ägas av operatören eller fastighetsägaren. Accessnätet för fast telefoni ägs i huvudsak av TeliaSonera.

Fastighetsnät är lokala nätverk, som inte sällan ägs av fastighetsägaren. Här avses nätet i lokalen, huset eller lägenheten. Företag har i dag ofta ett lokalt nätverk och detta blir allt vanligare även i flerbostadshus eller t.o.m. enskilda lägenheter och villor. Dessa nätverk brukar benämnas LAN, som står för Local Area Network.

3.2 Telemarknadens utveckling

Före 1993 hade Televerket ett i stort sett oreglerat monopol på telemarknaden i Sverige. Den svenska telemarknaden liberaliserades 1992–1993. Den bärande tanken bakom liberaliseringen var att staten i så stor utsträckning som möjligt skall överlåta de ekonomiska besluten till de enskilda aktörerna på marknaden. Staten skall endast ingripa i de fall där marknaden inte uppnår de önskvärda resultaten.

Två faktorer som karaktäriserar telemarknaden medför att konkurrens inte uppstår spontant. Den ena faktorn är att operatörerna är beroende av tillgång till omfattande nät för att kunna distribuera sina tjänster. Den andra faktorn är att de initiala kostnaderna för en operatör är mycket stora.

Förutsättningar för konkurrens inom telesektorn har skapats genom regleringar. Det finns därför fler regleringar på telemarknaden i dag än för tio år sedan. De viktigaste åtgärderna för att skapa konkurrens handlar om att ge små och nya aktörer tillträde till telenäten.

Samtrafik innebär att operatörerna trafikerar varandras nät. När telelagen (1993:597) infördes 1993 blev alla operatörer som var anmälda på den svenska telemarknaden enligt lag skyldiga att bedriva samtrafik med varandra. Samtrafikavgifterna har stor betydelse på telemarknaden, eftersom de utgör en betydande del av det pris som abonnenterna får betala. Post- och telestyrelsen (PTS) har rätt att medla i samtrafikärenden, och har sedan 1997 även mandat att fatta beslut i tvister.

Förval för fast telefoni infördes i september 1999. Förval innebär att abonnenten efter anmälan till en vald operatör kan ringa lika enkelt med denne som med accessnätsoperatören, dvs. TeliaSonera. Förvalet programmeras in i accessnätsoperatörens telestation, varefter abonnentens samtal styrs via den operatör som abonnenten har valt utan att något operatörsprefix behöver slås. Förval kan göras för två kategorier av samtal: nationella och internationella samtal.

Målet med reformen var att öka konkurrensen och på så sätt ge konsumenterna tillgång till lägre priser och bättre service. Som ett resultat av förvalsreformen skedde den kraftigaste tillströmningen av anmälda företag inom fast telefonitjänst under åren 1999 och 2000. Förvalsreformen har tydligt bidragit till att konsumenter fått fler operatörer att välja mellan.

Nummerportabilitet för fast telefoni och frisantalsnummer infördes i Sverige under andra halvåret 1999 och för digitala mobiltelenät under andra halvåret 2001. Nummerportabilitet innebär att telekunder kan behålla sitt telefonnummer när de byter operatör.

En utförlig beskrivning av utvecklingen av den svenska telemarknaden finns i Regelutredningens betänkande Liberalisering, regler och marknader.³

3.3 Den svenska telemarknaden

3.3.1 Fasta samtalstjänster

Alla företag och hushåll som så vill har i dag tillgång till analog taltelefoni. Vid årsskiftet 2003/04 fanns det 5 724 000 fasta telefoniabonnemang i Sverige, varav 80 procent var privata.⁴ Mindre än en promille av dessa abonnemang tillhandahålls av annan operatör än TeliaSonera.

Marknadsvärdet för fasta samtalstjänster uppgick under 2003 till 24,4 miljarder kronor.⁵ Marknadsvärdet för nationella samtal uppgick under samma period till 7,1 miljarder kronor, varav Internetsamtal uppskattas stå för en fjärdedel. Såväl antalet vanliga nationella telefonsamtal som uppringd access till Internet minskade i förhållande till föregående år. Den genomsnittliga trafikintäkten per trafikminut för nationella samtal, inklusive Internetsamtal,

³ SOU 2005:4, s. 518 ff.

⁴ Post- och telestyrelsen, Svensk telemarknad 2003, s. 18.

⁵ Post- och telestyrelsen, a. rapport. s. 20 ff.

ligger på 17 öre per minut. Ett Internetsamtal ligger på cirka 13 öre per minut och ett nationellt telefonsamtal på cirka 19 öre per minut.

Vid slutet av 2003 fanns 169 företag anmälda till Post- och telestyrelsen för att tillhandahålla fasta samtalstjänster. Antalet operatörer som aktivt tillhandahöll fasta samtalstjänster under 2003 var dock endast 50, varav 33 fanns representerade i PTS prisjämförelse avseende operatörer som erbjuder fasta samtals-tjänster till privatkunder.⁶ Runt fem operatörer erbjuder fasta samtalstjänster enbart till företagskunder.

TeliaSoneras andel av trafikintäkterna för nationella samtal har sjunkit från 93 procent år 1998 till 57 procent år 2003. Näst störst på marknaden för nationella samtal är Tele2.

Marknaden för internationella samtal är den delmarknad inom fast telefoni som varit konkurrensutsatt under längst tid i Sverige, vilket inneburit stadigt sjunkande samtalstaxor för konsumenterna. Under första halvåret 2003 var intäkterna för internationella samtal 1,4 miljarder kronor eller knappt sex procent av det totala marknadsvärdet för fast telefoni.⁷ Den genomsnittliga intäkten per trafikminut för internationella samtal ligger på mellan 1,20 och 1,25 kronor. Andra operatörer än TeliaSonera hade under 2003 tillsammans en marknadsandel på 60 procent.

3.3.2 Internetaccess

Det finns i huvudsak två typer av access till Internet: uppringd access och fast access.

Ett stort antal operatörer erbjuder uppringda accesser via TeliaSoneras koppelkabelbaserade accessnät. Detta sker i allmänhet genom nätverket PSTN (Public Switched Telephone Network), vilket innebär modemuppkoppling via traditionellt telefontät. Ett PSTN-abonnemang erbjuder en överföringskapacitet på högst 56 kilobit per sekund (kbps). En annan form av uppringd anslutning är nätverket ISDN (Integrated Services Digital Network), som erbjuder digital överföring för telefoni, data och video genom det befintliga fasta nätet. ISDN kräver ett särskilt telefonabonnemang och erbjuder högre överföringshastigheter än PSTN.

⁶ Post- och telestyrelsen, a. rapport, s. 18 ff.

⁷ Post- och telestyrelsen, a. rapport, s. 28 f. och 59.

Accessformen xDSL (Digital Subscriber Line) erbjuder fast Internetaccess med hög överföringskapacitet med användning av det kopparkabelbaserade accessnätet. Accessformen förekommer i flera varianter med olika överföringskapacitet, främst ADSL (Asymmetric Digital Subscriber Line) och VDSL (Very high data rate Digital Subscriber Line).

Ett flertal kabel-TV-operatörer erbjuder Internetaccess med höga överföringshastigheter. Härutöver erbjuder flera operatörer Internetaccess med mycket höga överföringshastigheter genom nyinstallerade lokala fastighetsnät, som i sin tur förbinds med ett allmänt fibernät. Anslutning till Internet kan också ske genom mobiltelefonnätet, satellit och fast yttäckande radiolösning.

Den svenska marknaden för Internetaccess är fragmenterad. PTS har bedömt att det i dag finns fler än 120 företag som tillhandahåller anslutning till Internet till slutkund.⁸ En leverantör av Internetaccess brukar benämnas Internet Service Provider (ISP). Antalet ISP:er som erbjuder Internetaccess med fast anslutning är numera fler än de som erbjuder uppringt Internet.

I slutet av 2003 fanns det enligt Post- och telestyrelsen 3 211 000 kunder med anslutning till Internet i Sverige. Av dessa beräknas 67 procent vara uppkopplade via PSTN, och 3 procent via ISDN. Det betyder att antalet kunder med uppringd Internetanslutning uppgår till 2 247 000. Övriga kunder, 964 000 till antalet, var anslutna till Internet via någon form av fast anslutning, i huvudsak ADSL, kabel-TV eller fiber-LAN. I åldersgruppen 16 till 75 år hade 70 procent tillgång till Internet i hemmet under hösten 2003.

Under 2003 hade de fem största ISP:erna 82 procent av samtliga kunder med Internetaccess.⁹ TeliaSonera var störst med en marknadsandel på 38 procent, medan Spray hade 9 procent och Glocalnet 8 procent. Samma år låg marknaden för Internetaccess på 6,04 miljarder kronor, varav 1,68 miljarder kronor avsåg minutbaserade trafikintäkter.

⁸ Post- och telestyrelsen, a. rapport, s. 46 ff.

⁹ Post- och telestyrelsen, a. rapport, s. 49 f. och 79 f.

3.4 Lagstiftning om elektronisk kommunikation

Regelverkets framväxt

År 2000 presenterade EG-kommissionen ett förslag till nytt regelverk för elektronisk kommunikation i syfte att modernisera gemenskapens gällande lagstiftning på området. Förslaget lades fram mot bakgrund av den snabba tekniska och marknadsmässiga utvecklingen på området. Regleringen behövde anpassas till en mer konkurrensutsatt marknad och ta hänsyn till den pågående konvergensen mellan telefoni, datakommunikation och media. Kommissionens förslag syftade till att föra samman alla nätverk för överföring och tillhörande tjänster i ett enda regelverk.

Under 2001 och 2002 beslutade Europaparlamentet och rådet över kommissionens förslag. Det regelverk som beslutades omfattar fem harmoniseringsdirektiv, bestående av ett ramdirektiv och fyra särdirektiv, samt ett beslut om radiospektrumpolitik inom gemenskapen. Dessutom har kommissionen beslutat ett direktiv om konkurrens på marknaderna för elektroniska kommunikationsnät och kommunikationstjänster. De nya rättsakterna ersätter ett tjugotal tidigare gällande direktiv. I anslutning till det nya regelverket har kommissionen även tagit fram riktlinjer för marknadsanalyser samt en rekommendation över de relevanta produkt- och tjänstemarknader på vilka det kan vara motiverat att införa särskilda regleringsskyldigheter.

Regelverket omfattar elektroniska kommunikationsnät och de kommunikationstjänster som förmedlas i näten. Exempel på nät är telenät, kabel-TV-nät och andra bredbandsnät. Regelverket omfattar den tekniska infrastrukturen, men inte själva innehållet i tjänsterna.

Ramdirektivet

Ramdirektivet är Europaparlamentets och rådets direktiv 2002/21/EG av den 7 mars 2002 om ett gemensamt regelverk för elektroniska kommunikationsnät och kommunikationstjänster.¹⁰ Ramdirektivet trädde i kraft den 24 april 2002 och innehåller grundläggande formella bestämmelser för tillämpningen av övriga direktiv om elektronisk kommunikation.

¹⁰ EGT L 108, 24.4.2002 s. 33–50.

Auktorisationsdirektivet

Europaparlamentets och rådets direktiv 2002/20/EG av den 7 mars 2002 om auktorisation för elektroniska kommunikationsnät och kommunikationstjänster (auktorisationsdirektivet) trädde i kraft den 24 april 2002.¹¹

Syftet med auktorisationsdirektivet är att anpassa reglerna för den inre marknaden för elektroniska kommunikationsnät och kommunikationstjänster genom harmonisering och förenkling av de villkor som gäller för auktorisation av sådana nät och tjänster, så att de lättare kan tillhandahållas inom gemenskapen. Särskilda tillstånd att bedriva verksamhet inom området elektronisk kommunikation skall inte längre få förekomma, men en medlemsstat kan införa bestämmelser om anmälningsplikt.

Tillträdesdirektivet

Europaparlamentets och rådets direktiv 2002/19/EG av den 7 mars 2002 om tillträde till och samtrafik mellan elektroniska kommunikationsnät och tillhörande faciliteter (tillträdesdirektivet) trädde i kraft den 24 april 2002.¹²

Tillträdesdirektivet skall i ramdirektivets anda harmonisera det sätt på vilket medlemsstaterna reglerar samtrafik och andra former av tillträde till elektroniska kommunikationsnät och tillhörande faciliteter. Syftet är att i enlighet med den inre marknadens principer upprätta ett regelverk för förhållandet mellan leverantörer av nät och tjänster, vilket skall leda till hållbar konkurrens och samverkan mellan elektroniska kommunikationstjänster samt gynna konsumenterna.

USO-direktivet

Europaparlamentets och rådets direktiv 2002/22/EG av den 7 mars 2002 om samhällsomfattande tjänster och användares rättigheter avseende elektroniska kommunikationsnät och kommunikationstjänster (USO-direktivet) trädde även det i kraft den 24 april

¹¹ EGT L 108, 24.4.2002, s. 21–32.

¹² EGT L 108, 24.4.2002, s. 7–20.

2002.¹³ USO står för Universal Services Obligations, eller samhälls-omfattande tjänster.

Målet med direktivet är att genom effektiv konkurrens och valmöjligheter dels säkerställa att det i gemenskapen finns tillgång till allmänt tillgängliga tjänster av god kvalitet, dels hantera situationer där slutanvändares behov inte tillgodoses på ett tillfredsställande sätt av marknaden. Direktivet fastställer särskilda användar- och konsumentrelaterade rättigheter där så behövs och medger de nationella tillsynsmyndigheterna rätten att vidta åtgärder för användarnas och konsumenternas räkning.

Direktivet om personuppgifter och integritetsskydd

Europaparlamentets och rådets direktiv 2002/58/EG av den 12 juli 2002 om behandling av personuppgifter och integritetsskydd inom sektorn för elektronisk kommunikation trädde i kraft den 31 juli 2002.¹⁴ Direktivet innehåller bestämmelser om skydd för personuppgifter vid elektronisk kommunikation.

Svensk lagstiftning om elektronisk kommunikation

De nyss nämnda EG-direktiven har i Sverige i huvudsak genomförts genom lagen (2003:389) om elektronisk kommunikation (EkomL). Lagen trädde ikraft den 25 juli 2003. Kompletterande bestämmelser finns i förordningen (2003:396) om elektronisk kommunikation (EkomF). Övergångsbestämmelser finns i lagen (2003:390) om införande av lagen (2003:389) om elektronisk kommunikation.

Lagstiftningen kompletteras med föreskrifter som meddelas av Post- och telestyrelsen.

Genom EkomL upphävdes telelagen och lagen (1993:599) om radiokommunikation.

¹³ EGT L 108, 24.4.2002, s. 51–77.

¹⁴ EGT L 201, 31.7.2002, s. 37–47.

3.5 Samtrafik och andra former av tillträde

3.5.1 Grundläggande begrepp

Accessnät

Tillträdesdirektivet definierar accessnät som den fysiska förbindelse som förbinder nätanslutningspunkten i en abonnents lokaler med korskopplingen eller likvärdig facilitet i det fasta allmänna telefont nätet.

Accessnätet för fast telefoni är således den del av telenätet som går från telestationen till abonnentens telefonjack. Den operatör som äger accessnätet är också den operatör där telekunderna med fast telefoni i allmänhet har sina abonnemang. I Sverige ägs detta accessnät av TeliaSonera.

Tillträde

Med tillträde (access) avses enligt artikel 2 i tillträdesdirektivet att faciliteter eller tjänster görs tillgängliga för ett annat företag på fastställda villkor, med eller utan ensamrätt, i syfte att tillhandahålla elektroniska kommunikationstjänster.

Tillgängliggörandet skall alltså ske i syfte att göra det möjligt för ett företag att tillhandahålla elektroniska kommunikationstjänster, dvs. tjänster som vanligen tillhandahålls mot ersättning och som helt eller huvudsakligen utgörs av överföring av signaler i elektroniska kommunikationsnät.

Bestämmelserna om tillträde reglerar således inte förhållandet mellan operatör och slutanvändare. Med slutanvändare avses en användare som inte tillhandahåller allmänt tillgängliga elektroniska kommunikationstjänster.

Samtrafik

Med samtrafik avses enligt artikel 2 i tillträdesdirektivet den fysiska och logiska sammankopplingen av allmänna kommunikationsnät som används av samma eller ett annat företag för att göra det möjligt för företagets användare att kommunicera med samma eller ett annat företags användare eller få tillgång till tjänster som erbjuds av ett annat företag.

Samtrafik är nödvändigt för att abonnenter som har olika operatörer skall kunna ringa till varandra, och sker genom att operatörerna trafikerar varandras nät. Samtrafik är således en särskild typ av tillträde. En operatör kan alltså äga underliggande nät eller faciliteter, eller helt eller delvis hyra nät och installationer. När operatörerna trafikerar varandras nät utgår en ersättning mellan operatörerna, en så kallad samtrafikavgift.

3.5.2 Anmälan och förhandlingar

En operatör är enligt 1 kap. 7 § EkomL den som innehar eller på något annat sätt råder över ett allmänt kommunikationsnät eller tillhörande installation.

Något tillstånd krävs inte för att tillhandahålla elektroniska kommunikationsnät eller kommunikationstjänster. Av 2 kap. 1 § EkomL följer emellertid att allmänna kommunikationsnät av sådant slag som vanligen tillhandahålls mot ersättning eller allmänt tillgängliga elektroniska kommunikationstjänster endast får tillhandahållas efter anmälan till den myndighet som regeringen bestämmer. En sådan anmälan skall ske till Post- och telestyrelsen.

En operatör av ett allmänt kommunikationsnät är enligt 4 kap. 1 § EkomL skyldig att förhandla om samtrafik med den som tillhandahåller eller avser att tillhandahålla allmänt tillgängliga elektroniska kommunikationstjänster. Lagen bygger på tanken att operatörerna genom förhandlingar skall komma överens om villkoren för samtrafik och därtill hörande frågor.

År 2002 fanns det 26 avtal om samtrafik mellan fasta nät. Härutöver fanns flera avtal som reglerar trafik mellan fasta nät och mobilnät.¹⁵

3.5.3 Tillträde till accessnät

Europaparlamentets och rådets förordning (EG) nr 2887/2000 av den 18 december 2000 om tillträde till accessnät (LLUB-förordningen) trädde i kraft den 2 januari 2001.¹⁶ LLUB står för Local Loop Unbundling, dvs. uppdelning av accessnätet.

¹⁵ Post- och telestyrelsen, I backspegeln – erfarenheter av tio år med telelagen, 2003-02-17, PTS-ER-2003:5, s. 13.

¹⁶ EGT L336, 30.12.2000, s. 4–8.

TeliaSonera äger i stort sett hela det kopparkabelbaserade accessnätet i Sverige och är därför anmänt till EG-kommissionen i egenskap av operatör som har ett betydande inflytande på marknaden för den allmänt tillgängliga telefonitjänsten. I enlighet med LLUB-förordningen är TeliaSonera därmed ålagt en skyldighet att ge tillträde till sitt accessnät till andra operatörer på likvärdiga villkor och till kostnadsorienterade priser. En ansökan om tillträde får endast avslås på grundval av objektiva kriterier som hör samman med teknisk genomförbarhet eller om det anses nödvändigt för att bevara nätverksintegriteten.

För att uppfylla vad LLUB-förordningen föreskriver i denna del har TeliaSonera under sin bifirma Skanova publicerat ett referenserbjudande för tillträde till deras accessnät.¹⁷

LLUB-förordningen kommer att upphävas när marknadsanalyser har genomförts och operatörer med betydande inflytande på marknaden har identifierats enligt det nya EG-regelverket. När så har skett kommer frågan om tillträde till accessnätet i första hand att regleras genom 4 kap. 4 § EkomL, i vilken bestämmelse även andra skyldigheter för en operatör med betydande inflytande på en marknad föreskrivs.

3.5.4 Operatörer med betydande inflytande på en marknad

Någon generell skyldighet att bedriva samtrafik föreskrivs inte i EkomL. En sådan skyldighet skall enligt 4 kap. 4 § och 8 kap. 6 § EkomL dock åläggas en operatör som har ett betydande inflytande på en viss marknad, om det behövs för att skapa en effektiv konkurrens. En sådan operatör brukar kallas SMP-operatör, där SMP står för Significant Market Power.

Av 22 § EkomF följer att Post- och telestyrelsen beslutar om sådana skyldigheter. I dagsläget har Post- och telestyrelsen inte beslutat vilka operatörer som enligt nyss nämnda bestämmelser skall anses ha betydande inflytande på olika marknader.

Beslut om åläggande att bedriva samtrafik kan utformas att gälla generellt på en viss marknad eller individuellt i förhållande till var och en som beviljas tillträde.¹⁸

¹⁷ Se www.skanova.com.

¹⁸ A. prop. s. 177.

3.5.5 Operatörer som inte har ett betydande inflytande på en marknad

Andra operatörer än de som har ett betydande inflytande på en marknad får i princip inte åläggas att bedriva samtrafik.

I syfte att fullgöra internationella åtaganden eller följa gemenskapslagstiftningen och för att trygga slutanvändarnas tillgång till vissa speciellt viktiga tjänster är det enligt tillträdesdirektivet dock möjligt att i vissa angivna fall införa sådana skyldigheter för andra marknadsaktörer. Av 4 kap. 3 § EkomL följer till exempel att den som kontrollerar tillträde till slutanvändare får förpliktas att mot marknadsmässig ersättning bedriva samtrafik eller vidta annan åtgärd som krävs för att slutanvändare skall kunna nå varandra.

Enligt 27 § EkomF skall Post- och telestyrelsen besluta om sådana skyldigheter.

3.5.6 Ersättningsfrågor

När operatörerna trafikerar varandras nät utgår en ersättning mellan operatörerna, s.k. samtrafikavgift.

Det nya EG-regelverket utgår från att parterna själva skall träffa avtal om samtrafik på marknadsmässiga villkor. Regelverket innehåller inte någon annan uttrycklig reglering av ersättningsfrågor för samtrafik och andra former av tillträde än den som är riktad mot företag med betydande inflytande på en marknad. Sådana företag får med stöd av 4 kap. 10 § EkomL förpliktas att iaktta kostnadstäckning eller tillämpa kostnadsorienterad eller annan prissättning för specificerade typer av samtrafik och andra former av tillträde.

Kostnadsorientering innebär att priserna som operatören tar av andra operatörer skall motsvara kostnaderna för att producera tjänsten plus skälig avkastning på investerat kapital. Olika modeller har utvecklats för att beräkna dominerande operatörers kostnader.

Post- och telestyrelsen beslutar med stöd av 7 kap. 10 § EkomL i frågor om ersättning vid samtrafik, om operatörerna inte kan komma överens och part hänskjuter frågan till Post- och telestyrelsen för avgörande.

3.5.7 Fakturering av innehållstjänster

Lagen om elektronisk kommunikation

Enligt 4 kap. 8 § EkomL får en operatör som har ett betydande inflytande på en viss marknad förpliktas att uppfylla rimliga krav på tillträde till och användning av nät och tillhörande installationer i syfte att tillhandahålla elektroniska kommunikationstjänster. En sådan skyldighet kan enligt samma bestämmelse bl.a. avse att erbjuda tillträde till driftstödsystem eller liknande programsystem som krävs för att garantera en sund konkurrens när det gäller tillhandahållande av tjänster.

Under senare år har allt fler företag börjat tillhandahålla tjänster över kommunikationsnäten mer eller mindre fristående från nätoperatörerna. De tjänster som dessa s.k. innehållsleverantörer erbjuder kan t.ex. avse betalsamtal eller nummerupplysning. Innehållsleverantörerna är i stor utsträckning beroende av operatörerna för att få tillgång till information om uppringande abonnent för sin fakturering, dvs. faktureringsunderlag.

Proposition 2002/03:110 med förslag till lag om elektronisk kommunikation m.m.

Regeringen berörde i propositionen 2002/03:110 frågan om en operatör med betydande inflytande på en marknad är skyldig att fakturera åt en innehållsleverantör eller medverka till dennes fakturering. För att besvara denna fråga ansåg regeringen att det först var nödvändigt att ta ställning till vem som är berättigad till tillträde enligt artikel 12 i tillträdesdirektivet.¹⁹

I artikel 1.2 i tillträdesdirektivet anges att med tillträde avses i direktivet inte tillträde för slutanvändare. En slutanvändare är enligt artikel 2 n i ramdirektivet en användare som inte tillhandahåller allmänna kommunikationsnät eller allmänt tillgängliga elektroniska kommunikationstjänster.

Med allmänt kommunikationsnät avses enligt artikel 2 d i samma direktiv ett elektroniskt kommunikationsnät som helt eller huvudsakligen används för att tillhandahålla allmänt tillgängliga elektroniska kommunikationstjänster. Med elektronisk kommunikationstjänst avses slutligen enligt artikel 2 c i samma

¹⁹ Prop. 2002/03:110 s. 202 f.

direktiv en tjänst som vanligen tillhandahålls mot ersättning och som helt eller huvudsakligen utgörs av överföring av signaler i elektroniska kommunikationstjänster, däribland teletjänster och överföringstjänster i nät som används för rundradio, men inte tjänster i form av tillhandahållande av innehåll som överförs med hjälp av elektroniska kommunikationsnät och kommunikationstjänster eller utövande av redaktionellt ansvar över detta innehåll.

De av informationssamhällets tjänster som omfattas av definitionen i artikel 1 i direktiv 98/34/EG²⁰ och som inte helt eller huvudsakligen utgörs av signaler i elektroniska kommunikationsnät omfattas enligt samma artikel inte av regleringen.

Enligt regeringen bör därmed den som enbart tillhandahåller en informationstjänst, t.ex. väderinformation, inte anses tillhandahålla vare sig ett elektroniskt kommunikationsnät eller en allmänt tillgänglig elektronisk kommunikationstjänst. Vid tillämpningen av tillträdesbestämmelserna bör en sådan tjänsteleverantör enligt regeringen vara att betrakta som en slutanvändare. Detta innebär enligt regeringen att en sådan innehållsleverantör inte omfattas av rätten till tillträde enligt EG-lagstiftningen och därmed inte heller eventuell rätt till fakturering eller medverkan till fakturering.

Praxis – samtrafik i mobilnätet

Post- och telestyrelsen (PTS) ålade genom ett beslut den 7 juni 2002 TeliaSonera Mobile att bl.a. fakturera sina slutkunder för deras användning av operatören Callmedia CMT Telecom AB:s (Callmedias) nät.²¹ Fråga var om ianspråktagande av betalteletjänster.

PTS ansåg att det av samtrafikskyldigheten enligt 32 § telelagen följde att TeliaSonera Mobile i detta fall var tvunget att fakturera och att TeliaSonera Mobile inte hade rätt att inskränka sin samtrafikskyldighet genom att föreskriva att avtalsparten måste se till att de regler som Etiska Rådet för Betalteletjänster (ERB) ställt upp följs.

Sedan TeliaSonera Mobile överklagat PTS beslut upphävde Länsrätten i Stockholms län genom dom den 17 december 2002 de

²⁰ Europaparlamentets och rådets direktiv 98/34/EG av den 22 juni 1998 om ett informationsförfarande beträffande tekniska standarder och föreskrifter och beträffande föreskrifter för informationssamhällets tjänster (L 204, 21.7.1998 s. 37–48, ändrat genom direktiv 98/48/EG).

²¹ Post- och telestyrelsen, beslut den 7 juni 2002, dnr 01-25396.

villkor i PTS beslut som avsåg faktureringskyldighet.²² Länsrätten delade i och för sig PTS uppfattning att det i TeliaSonera Mobiles samtrafikskyldighet ingick en skyldighet att fakturera för Callmedias räkning. Länsrätten ansåg emellertid att den omständigheten att det överklagade beslutet medför en risk för att TeliaSonera Mobile tvingas handla i strid med gällande författningar innebär att den samtrafikskyldighet som enligt beslutet åläggs TeliaSonera Mobile i förhållande till Callmedia går utöver de krav som kan ställas på bolaget enligt 32 § telelagen. Länsrätten hänvisade härvid främst till 12 § marknadsföringslagen (1995:450), enligt vilken bestämmelse en näringsidkare inte får tillstålla någon fakturor för produkter som inte uttryckligen har beställts och därvid vilseleda fakturamottagaren om dennes betalningsskyldighet. Med hänsyn till detta och eftersom frågan om ytterligare avtalsvillkor bör gälla mellan parterna inte hade prövats i det överklagade beslutet ansåg länsrätten att det inte fanns utrymme att ändra beslutet så att det överensstämmer med telelagen. Beslutet upphävdes därför i de delar som avsåg faktureringskyldighet.

Domen vann laga kraft.

Praxis – samtrafik i det fasta nätet

Post- och telestyrelsen meddelade genom beslut den 22 september 2004 TeliaSonera en underrättelse enligt 7 kap. 4 § EkomL. Enligt underrättelsen åligger det TeliaSonera att bl.a. för andra operatörers räkning fakturera sina slutkunder för deras utnyttjande av betalteletjänster i dessa operatörers nät, om TeliaSonera bedriver samtrafik med operatörerna.²³ Enligt beslutet skall TeliaSonera även erlagga ersättning till Consorte Sverige AB (Consorte) och andra operatörer för den trafik avseende betalteletjänster som TeliaSonera efter transitering överlämnar för terminering.

Ärendet inleddes med att Consorte i en anmälan till PTS anförde bl.a. att Consorte tillhandahåller betalteletjänster på samma sätt som TeliaSonera men är hänvisade till att själva fakturera TeliaSoneras abonnenter för dessa tjänster, då avgiftsbelagda tjänster inte omfattas av parternas numera uppsagda samtrafikavtal. Enligt Consorte har TeliaSonera en skyldighet att inkludera

²² Länsrätten i Stockholms län, dom den 17 december 2002, mål nr 11281-02.

²³ Post- och telestyrelsen, beslut den 22 september 2004, dnr 04-7301.

betalning för användning av andra operatörers betalteletjänster på den vanliga telefonräkningen till sina abonnenter.

TeliaSonera anförde att Consortes anmälan inte direkt rör samtrafikrelationen mellan parterna utan snarare om Consorte har en lagreglerad rätt till tillträde till TeliaSoneras fakturor till slutkund. TeliaSonera anförde vidare att TeliaSonera uppfyller sina skyldigheter genom att man genom Sergel Kredittjänster AB ombesörjer faktureringen av TeliaSoneras kunder åt operatören för betalteletjänsterna.

PTS bedömde att det får anses ingå i TeliaSoneras samtrafikskyldigheter att fakturera sina slutkunder för deras utnyttjande av betalteletjänster i Consortes och andra operatörers nät. Enligt PTS skall TeliaSonera dock inte tvingas handla i strid med gällande författningar när skyldigheten fullgörs. Consorte bör därför enligt PTS åta sig att för egen del och för andra till Consorte knutna innehållsleverantörer vidta sådana åtgärder vid marknadsföringen och tillhandahållandet av tjänsterna att det lagstadgade konsumenträttsliga regelverket upprätthålls.

3.6 Spärning

Bestämmelser i lagen om elektronisk kommunikation

Om det behövs för att vissa angivna samhällsomfattande tjänster skall finnas tillgängliga till överkomliga priser, får enligt 5 kap. 1 § första stycket 2 EkomL den som bedöms lämplig för det förpliktas att till överkomligt pris uppfylla rimliga krav på tillgång till allmänt tillgängliga telefonitjänster till en fast nätanslutningspunkt i stadigvarande bostad eller fast verksamhetsställe åt var och en som efterfrågar denna tjänst. En sådan operatör kan enligt samma bestämmelse även åläggas att tillhandahålla vissa andra samhällsomfattande tjänster. Av 29 § första stycket EkomF följer att PTS får besluta om sådana skyldigheter.

Det föreskrivs alltså inte någon generell skyldighet för operatörer att tillhandahålla nyss nämnda tjänster. Lagstiftningen bygger på tanken att det i första hand är marknaden som skall se till att tjänsterna tillhandahållas. Något beslut om åläggande enligt 5 kap. 1 § EkomL har inte fattats av PTS.

Av 5 kap. 3 § första stycket EkomL följer att den som enligt 5 kap. 1 § första stycket 2 samma lag skall tillhandahålla tillgång till

allmänt tillgängliga telefonitjänster på begäran av en abonnent avgiftsfritt skall spärra vissa typer av utgående samtal eller nummer. Skyldigheten att avgiftsfritt spärra tillgången till vissa telefonitjänster gäller alltså bara operatörer som PTS har förpliktat att tillhandahålla allmänt tillgängliga telefonitjänster.

Enligt 5 kap. 4 § första stycket 1 EkomL får den som enligt 1 § skall tillhandahålla en tjänst åläggas skyldighet att kostnadsfritt avbryta en allmänt tillgänglig telefonitjänst till fast nätanslutningspunkt, om fordran mot abonnenten överstiger ett belopp som är angivet av abonnenten på förhand och abonnenten inte begär att tjänsten ändå skall tillhandahållas. Denna skyldighet kan alltså endast föreskrivas en operatör som PTS förpliktat att tillhandahålla allmänt tillgängliga telefonitjänster enligt 5 kap. 1 § EkomL. Av 29 § andra stycket EkomF följer att PTS får besluta om sådana skyldigheter som avses i 5 kap. 4 § EkomL.

Eftersom inte någon operatör har utsetts att tillhandahålla allmänt tillgängliga telefonitjänster enligt 5 kap. 1 § EkomL åligger det inte heller någon operatör att tillhandahålla spärrar mot vissa typer av samtal eller nummer enligt 5 kap. 3 § samma lag. Av samma skäl har PTS inte beslutat om skyldighet för någon operatör att tillhandahålla spärr vid övre kreditgräns enligt 5 kap. 4 § första stycket EkomL.

Det bör nämnas att de flesta operatörer på eget initiativ erbjuder sina abonnenter att avgiftsfritt spärra utlands- och satellitnummer. Sådana spärrar avser i regel alla utlands- och satellitnummer, men t.ex. Spray erbjuder abonnenten att ange upp till 20 utlandsnummer som inte skall omfattas av spärrningen.

Betalnummer omfattas inte av förvalet och spärras därför hos TeliaSonera. Spärrning kan numera också ske genom andra operatörer som erbjuder abonnemangsavtal för fast telefoni.

Gemenskapsrättsliga bestämmelser

De nyss nämnda bestämmelserna i EkomL har i huvudsak sin bakgrund i USO-direktivet. Användarna skall enligt artikel 10.2 i det direktivet tillförsäkras möjligheter att kontrollera sina utgifter. Detta skall ske genom att skyldigheter åläggs företag som utses för att tillhandahålla samhällsomfattande tjänster. Dessa skyldigheter omfattar enligt bilaga I till samma direktiv bl.a. att abonnenten ges

möjlighet till avgiftsfri selektiv spärrning av vissa typer samtal eller vissa typer av nummer.

I artikel 8.4 b i ramdirektivet anges att de nationella regleringsmyndigheterna skall främja de intressen som medborgare i Europeiska unionen har genom att bl.a. säkerställa ett gott skydd för konsumenter i deras förhållande till leverantörer. Artikeln begränsas här inte till de specifika åtgärder som anges i USO-direktivet. I del A i bilagan till auktorisationsdirektivet anges att bland de villkor som får knytas till allmänna auktorisationer finns konsumentskyddsbestämmelser som är specifika för sektorn elektronisk kommunikation, inbegripet villkor enligt USO-direktivet.

Betänkandet SOU 2002:60 Lag om elektronisk kommunikation

Utredningen om elektronisk kommunikation föreslog att det i lag införs en uttrycklig skyldighet för den som tillhandahåller en allmänt tillgänglig elektronisk kommunikationstjänst att erbjuda möjlighet för en abonnent att bestämma en övre beloppsgräns för fakturering och en automatisk spärrning av tjänsten när denna nivå är uppnådd.²⁴ Utredningen framhöll att Konsumentverket under lång tid mottagit anmälningar och förfrågningar från konsumenter och konsumentvägledningar som gäller oväntat höga telefonräkningar samt att sådana räkningar har ökat kraftigt under senare tid.

Utredningen anförde att även om USO-direktivet inte uppställer något krav på att en sådan kreditgräns skall föreskrivas redan nu, så medger direktivet i artikel 32 att andra tjänster än de som definierats som samhällsomfattande kan göras allmänt tillgängliga under förutsättning att inget ersättningssystem för särskilda företag införs. Utredningen framhöll också att det i ingresspunkt 15 till USO-direktivet anges att bl.a. frågan om införande av en skyldighet för operatören att underrätta abonnenten då en på förhand bestämd kostnadsbegränsning överskrids bör övervägas vid en framtida översyn av de relevanta bestämmelserna. Vidare framhölls att en reglering om kreditgränser redan tillämpades i Danmark.

Utredningen ansåg vidare att en operatör som har att tillhandahålla samhällsomfattande tjänster också skall kunna

²⁴ SOU 2002:60 s. 458 ff.

åläggas att tillhandahålla avgiftsfri, selektiv spärrning av vissa samtal, såsom högkostnadssamtal till betalsamtalstjänster eller till vissa länder.

Propositionen 2002/03:110 Lag om elektronisk kommunikation m.m. – spärrning av utgående samtal eller nummer

Konsumentverket föreslog i sitt remissvar att ett krav på avgiftsfri och selektiv spärrning av vissa samtal skall gälla samtliga operatörer, och inte bara den som har utpekats att tillhandahålla samhällsomfattande tjänster.

Regeringen ansåg att den operatör som ålagts att tillhandahålla samhällsomfattande tjänster också skall vara skyldig att på begäran avgiftsfritt spärra vissa typer av utgående samtal eller nummer. Regeringen anförde vidare att det är möjligt att överväga att utvidga operatörernas skyldighet på det sätt verket föreslagit.²⁵ Betalsamtal torde enligt regeringen vara den typ av samtal för vilken en möjlighet att införa en spärr vore värdefullast för abonnenterna. I dagsläget omfattas dock inte betalsamtal av förvalsmöjligheten, vilket innebär att samtliga betalsamtal kopplas via TeliaSoneras nät. En abonnent hos en annan operatör än TeliaSonera skulle således inte genom sin förvalsoperatör kunna spärra betalsamtal genom denne utan ändå vara tvungen att vända sig till TeliaSonera för detta ändamål.

Regeringen konstaterade att detta i dagsläget starkt förtar nyttan av att utvidga möjligheten till spärrning till att exempelvis gälla alla förvalsoperatörer. Regeringen avstod därför från att föreslå en generell skyldighet för samtliga operatörer att införa möjligheten till samtalsspärr.

I framtiden kommer dock enligt regeringen även betalsamtal att kunna omfattas av förvalsmöjligheten. Möjligheten att tillhandahålla samtalsspärrar torde då kunna utgöra en konkurrensfaktor för operatörerna. Det faktum att den som skall tillhandahålla den samhällsomfattande tjänsten allmänt tillgänglig telefoni till fast nätanslutningspunkt även skall tillhandahålla en möjlighet till avgiftsfri samtalsspärr kommer sannolikt att föranleda övriga operatörer att erbjuda en motsvarande tjänst. Om en sådan utveckling uteblir kan det enligt regeringen finnas skäl att

²⁵ Prop. 2002/03:110 s. 222 f.

återkomma till frågan om en generell skyldighet att tillhandahålla möjlighet till samtalsspärr.

Propositionen 2002/03:110 – spärrning vid övre kreditgräns

Som nyss nämnts föreslog utredningen om elektronisk kommunikation att det införs en uttrycklig skyldighet för den som tillhandahåller en allmänt tillgänglig elektronisk kommunikations-tjänst att erbjuda möjlighet för en abonnent att bestämma en övre beloppsgräns för fakturering och en automatisk spärrning av tjänsten när denna nivå är uppnådd. Regeringen anförde med anledning av utredningens förslag att det är angeläget att införa ett skydd för konsumenterna mot oväntat höga telefonräkningar, exempelvis till följd av situationer där Internetanvändare med uppringd Internetanslutning via några enkla knapptryckningar, ibland utan kännedom om konsekvenserna härför, ändrar datorns fjärranslutning med följderna att användarens modem ringer upp ett väsentligt dyrare betaltjänstnummer (modemkidnappning).²⁶

Tele 2 påpekade i sitt remissvar att uppdatering av samtalskostnaden för betalsamtal inte kan göras i realtid. Det system som används för närvarande för betalsamtal innebär att accessnätoperatören, TeliaSonera, med visst intervall skickar en s.k. CDR (Call Detail Record) varav det framgår hur mycket det enskilda samtalet kostade. Först därefter kan en annan operatör fakturera för samtalet.

TeliaSonera anförde i sitt remissvar att en skyldighet att införa kreditspärrar för den som erbjuder telefoni till en fast anslutningspunkt skulle vara otillräcklig, om den begränsades till den operatör som abonnenten är direktansluten till. TeliaSonera hänvisade härvid till att trafiken vid förval eller prefixval debiteras av en annan part.

Regeringen ansåg att den operatör som tillhandahåller den samhällsomfattande tjänsten allmänt tillgänglig telefoni till fast nätanslutningspunkt bör kunna förpliktas en skyldighet att införa kreditspärr. Därigenom kan enligt regeringen abonnenterna garanteras skydd i form av kreditgräns hos åtminstone en operatör.

Regeringen framhöll att förvalsoperatörerna i flera fall utgörs av små aktörer för vilka en skyldighet att tillhandahålla en kreditgräns skulle vara oproportionerligt betungande. Konkurrerande

²⁶ Prop. 2002/03:110 s. 223 f.

operatörer kan däremot förväntas överväga att införa kreditgränser för att kunna konkurrera om de kunder som önskar sådana tjänster.

Mot denna bakgrund bedömde regeringen att möjligheten att ålägga en skyldighet att tillhandahålla spärrning vid överskridande av en kreditgräns bara skulle omfatta en operatör som har att tillhandahålla samhällsomfattande tjänster.

3.7 Minimikrav på avtal med slutanvändare

3.7.1 Krav på avtal med slutanvändare

Av 5 kap. 15 § EkomL följer att ett avtal mellan en slutanvändare och den som tillhandahåller elektroniska kommunikationstjänster eller anslutning till ett allmänt telefonnät skall innehålla vissa uppgifter. Några av de uppgifter som nämns i bestämmelsen är leverantörens namn och adress, de tjänster som tillhandahålls, detaljerade priser och taxor, avtalets löptid samt villkoren för förlängning och upphörande av tjänsten och avtalet.

Genom bestämmelsen genomförs artikel 20 i USO-direktivet. Bestämmelsen tar sin utgångspunkt i att ett avtal är ett viktigt instrument för användare och konsumenter genom att det fastställer en lägsta nivå av öppen information och, som en följd av detta, en lägsta rättssäkerhetsnivå i avtalsförhållanden med leverantörer av telefonitjänster.²⁷ När andra tjänsteleverantörer än direkta leverantörer av telefonitjänster ingår avtal med en konsument bör samma slags upplysningar ingå även i sådana avtal.

Enligt 7 kap. 4 § EkomL skall tillsynsmyndigheten, dvs. PTS, underrätta den som bedriver verksamhet enligt lagen, om myndigheten finner skäl att misstänka att denne inte efterlever lagen eller de beslut som meddelats med stöd av denna. Om en underrättelse inte leder till rättelse får tillsynsmyndigheten enligt 7 kap. 5 § samma lag meddela de förelägganden och förbud som behövs för att rättelse skall ske. Följs inte föreläggandet får myndigheten bl.a. besluta att den som åsidosatt en skyldighet helt eller delvis skall upphöra med verksamheten, om inte överträdelsen är av mindre betydelse.

²⁷ Prop. 2002/03:110 s. 234.

3.7.2 Tillämpningen av 5 kap. 15 § lagen om elektronisk kommunikation

PTS har i ett tillsynsärende meddelat operatören CMT Telecom Sweden AB (Callmedia) en underrättelse enligt 7 kap. 4 § EkomL.

Enligt underrättelsen skall bolaget säkerställa att de avtalsvillkor som följer av 5 kap. 15 § EkomL finns tillgängliga varje gång bolagets elektroniska kommunikationstjänster tas i anspråk, dvs. varje gång en konsument eller annan slutanvändare blir uppkopplad via bolagets växel.²⁸ Detta kan enligt underrättelsen ske genom att konsumenten får information om dessa villkor på dataskärmen. Konsumenten skall således enligt underrättelsen få information om på vilka villkor Callmedia tillhandahåller tjänsten och hur konsumenten undviker att ingå avtal med Callmedia.

Callmedia har med anledning av underrättelsen yttrat sig till PTS och därvid i huvudsak anfört följande.²⁹ Åtgärder kommer att vidtas som innebär bl.a. att konsumenten först kommer till Callmedias server där det bl.a. finns information om priser och andra villkor. Detta innebär att webbsidan med information om villkor och priser ser likadan ut oavsett vilken tjänst uppringningsprogrammet avser. Konsumenten måste dessutom verifiera sitt användande genom att ange de fyra sista siffrorna i sitt telefonnummer som modemmet använder och sedan klicka ok. Denna bekräftelse gäller endast för en modemuppkoppling. För att bli uppkopplad mot tjänsten igen vid ett annat tillfälle måste konsumenten gå igenom ovan angivna förfarande igen.

PTS bedömde i samma ärende att Callmedia kommer att uppfylla de krav som ställs i underrättelsen, under förutsättning att de föreslagna åtgärderna genomförs.

Callmedia inkom sedermera till PTS med en skrift,³⁰ daterad den 29 april 2004, där man bl.a. meddelade att man per februari 2004 ”beslutat att dels helt upphöra med den del av verksamheten som avser tillhandahållande av betaltelefoni kopplat till Internet och dels att med omedelbar verkan upphöra med fakturering av TeliaSonera-abonnenter i det fasta telenätet.”

²⁸ Post- och telestyrelsen, underrättelse, 2003-12-19, dnr 03-11401.

²⁹ Post- och telestyrelsen, 2004-02-06, dnr 03-11401.

³⁰ Post- och telestyrelsen, dnr 03-11401.

4 Nummer

4.1 Nationella nummer

4.1.1 Nationell reglering av nummer

Lagen om elektronisk kommunikation

Grundläggande bestämmelser om nationella nummer finns i 3 kap. lagen (2003:389) om elektronisk kommunikation (EkomL).

Av 3 kap. 15 § EkomL följer att regeringen eller den myndighet som regeringen bestämmer får fastställa nationella nummerplaner för elektronisk kommunikation och meddela föreskrifter om planerna och deras användning.

Den som bedriver anmälningsskyldig verksamhet enligt EkomL eller tillhandahåller elektroniska kommunikationstjänster i samtrafik med den som bedriver sådan verksamhet, är enligt 3 kap. 16 § EkomL skyldig att följa fastställda nummerplaner.

Av 3 kap. 19 § EkomL följer att nummer ur en nationell nummerplan endast får användas efter tillstånd. Tillstånd skall avse serier av nummer eller enskilda nummer.

Den som har tilldelats en nummerserie får enligt 3 kap. 20 § EkomL inte diskriminera andra som tillhandhåller elektroniska kommunikationstjänster i fråga om vilka nummer som ger tillträde till tjänster i näten. Diskrimineringsförbudet skall ses som ett komplement till skyldigheten att följa nummerplanerna.¹

Enligt 3 kap. 21 § EkomL får tillstånd att använda ett nummer förenas med villkor om bl.a. vilket slag av tjänst som numret får användas för, faktiskt och effektivt utnyttjande av numret samt skäligen giltighetstid. Av 3 kap. 23 § EkomL följer att ett tillstånd eller en del av ett tillstånd att använda nummer får överlåtas efter medgivande av den myndighet som meddelat tillståndet.

¹ Prop. 2002/03:110 s. 160.

Förordningen om elektronisk kommunikation

Enligt 16 § förordningen (2003:396) om elektronisk kommunikation (EkomF) skall Post- och telestyrelsen fastställa nationella nummerplaner för elektronisk kommunikation och meddela föreskrifter om planerna och deras användning.

Post- och telestyrelsen får enligt 17 § samma förordning även meddela föreskrifter om principerna för tilldelning av nummer.

Den svenska nummerplanen för telefoni

En nationell nummerplan innebär i huvudsak en nationell implementering av Internationella teleunionens (ITU:s) rekommendation E.164.² Den svenska nummerplanen för telefoni fastställdes 1994 av Post- och telestyrelsen.³ Nummerplanen har därefter ändrats vid åtskilliga tillfällen.

Post- och telestyrelsen tilldelar operatörer eller andra sökande nummer ur den nationella nummerplanen. Härefter tilldelar dessa näringsidkare i sin tur nummer till sina abonnenter och användare.

Den svenska nummerplanen föreskriver en geografisk uppdelning i 264 riktnummerområden. I nummerplanen finns dessutom ett antal nummerserier som inte är anknutna till något geografiskt område.

I nummerplanen fastställdes bl.a. att tilldelning av nummerkapacitet för betalteletjänster skulle ske i nummerserierna 0900, 0939 och 0944. Vidare bestämdes att nummerserierna 071 och 072 under en övergångsperiod skulle få användas parallellt med nyss nämnda serier för detta ändamål. Denna övergångsperiod löpte ut den 1 oktober 2003.

Massanropstjänster definieras i den svenska nummerplanen för telefoni som tjänster som är speciellt anpassade för stora anropsvolymmer under korta tidsperioder. Massanrop används t.ex. vid tävlingar eller i samband med opinionsmätningar under TV-program. Nummerserien 099 är avsatt för massanropstjänster. Bestämmelserna om prefixval och förval gäller inte nummer i denna serie.

² ITU-T, rekommendation E.164 (05/97), The international public telecommunications numbering plan.

³ Post- och telestyrelsen, beslut den 25 november 1994, dnr Hk 94-4621, Fastställd nummerplan för telefoni.

Andra kategorier av nummer avser frisantaltjänster (020), tjänster med delad kostnad (077), personliga nummertjänster (075) och mobiltelefonitjänster (070, 073 och 076). För nummer i dessa serier gäller nummerportabilitet, dvs. abonnenten har möjlighet att behålla sitt nummer vid byte av operatör.

I nummerplanen har också avsatts korta servicenummer för tjänster av nationell och samhällsviktig karaktär (11-serien). Bland dessa kan nämnas nödnumret 112 samt sexsiffriga nummer som börjar på 118 och används för nationell nummerupplysning.

Utanför den svenska nummerplanen för telefoni ligger t.ex. nummer som föregås av det internationella prefixet 00, dvs. utlands- och satellitnummer, samt sådana operatörsinterna nummer som används för tillhandahållande av SMS-tjänster, s.k. Premium SMS.

4.1.2 Modemomkoppling till betalnummer

Obehörig modemomkoppling synes tidigare i inte obetydlig utsträckning ha skett till betalnummer. Modemkoppling till betalnummer utgör för närvarande inte ett problem i Sverige, men väl i flera andra europeiska länder.

Vad är ett betalnummer?

Betalnummer används i allmänhet för att tillhandahålla olika typer av tjänster. Dessa brukar benämnas innehållstjänster eller mervärdestjänster. Den som tillhandahåller själva tjänsten kallas i allmänhet innehållsleverantör eller tjänsteleverantör. Samtal till betalnummer brukar benämnas betalsamtal.

Med betalteletjänster avses enligt Post- och telestyrelsen speciella teletjänster vars taxor är högre än de taxor som tillämpas i normalfallet.⁴ Med en betalteletjänst avses i allmänhet den elektroniska kommunikationstjänst som innebär att någon ställer ett betalnummer till förfogande.

Nummerserierna 0900, 0939 och 0944 har som nyss nämnts avsatts för betalteletjänster. Enligt nummerplanen omfattar nummer i 0900-serien informationstjänster, nummer i 0944-serien

⁴ Post- och telestyrelsen, Sammanställning av svensk nummerplan för telefoni, den 7 november 2003, s. 10.

underhållningstjänster och nummer i 0939-serien övriga tjänster. Andra nummer än dessa betraktas inte som betalnummer.

Några exempel på informationstjänster som erbjuds genom betalsamtal är rådgivning i ekonomiska, juridiska och hälsorelaterade frågor, datasupport samt olika beställningar via talsvar. Som exempel på underhållningstjänster kan nämnas tävlingar, spel och omröstningar. Till övriga tjänster brukar räknas tjänster med erotiskt innehåll samt dating- och chattlinjer. Gränsdragningen mellan kategorierna är dock långtifrån tydlig.

Den innehållsleverantör som erbjuder tillgång till hemsidor på en webbplats mot betalning kan välja mellan olika metoder att debitera för tjänsten. Det vanligaste sättet är förmodligen att kunden lämnar uppgifter om namn och kreditkortsnummer, varpå debitering sker av kundens kreditkort. Debitering kan också ske genom användning av ett betalnummer. Detta kan ske genom att kunden ringer numret med sin telefon, varpå debitering sker på teleräkningen. Betydligt vanligare har dock varit att en dialler laddas ned på kundens dator, varpå den ordinarie fjärranslutningen kopplas ned och uppringning i stället sker till betalnumret.

Betalnummer omfattas inte av förvalet.⁵ Det innebär att samtal till betalnummer inte faktureras av förvalsoperatören. Fakturering sker i stället av den operatör som har upplåtit det uppringda betalnumret till respektive innehållsleverantör, i allmänhet TeliaSonera.

Flera förvalsoperatörer har sedan den 1 januari 2005 börjat erbjuda sina kunder abonnemangsavtal för fast telefoni och i samband med detta en möjlighet att debitera även för uppringning av betalnummer. Post- och telestyrelsen beslutade den 18 februari 2005 att TeliaSonera skall vara skyldigt att ge andra operatörer möjlighet att erbjuda sina kunder fast abonnemang för telefoni och därvid tillhandahålla dessa operatörer bl.a. faktureringsunderlag för sådana samtal.⁶

Operatörernas intäkter från slutkund för betalteletjänster uppgick under 2003 till cirka 104 miljoner kr.⁷ I detta belopp är alltså de intäkter som tillkommer innehållsleverantörer inte inräknade.

⁵ Post- och telestyrelsens föreskrifter (PTSFS) 1999:2 om förval m.m., 6 §.

⁶ Post- och telestyrelsen, beslut den 18 februari 2005, dnr 04-6943/23, b och 04-6944/23, b.

⁷ Post- och telestyrelsen, Svensk telemarknad 2003, s. 59, tabell 8 a.

Telefonuppringning som betalningsmedel

Telefonuppringning till betalnummer kan användas för att säkerställa betalning även för andra tjänster än sådana som utförs per telefon. En kund som köper en vara eller tjänst på distans kan t.ex. uppmanas av säljaren att betala genom att ringa upp ett angivet betalnummer, med följd att abonnenten debiteras för beloppet på telefonräkningen.

Betalningslösningar av denna typ brukar benämnas microbilling. Som namnet antyder används microbilling främst beträffande betalning av låga belopp, eftersom intresset att undvika kostnader för separat fakturering är starkare ju lägre priset som skall betalas är. Förfarandet torde främst lämpas för tjänster som tillhandahålls via elektronisk kommunikation, t.ex. tillgång till innehåll på webbplatser eller införande av radannonser på webbplatser.

Microbilling kan även gå till så att abonnenten ringer upp andra nummer än betalnummer. En abonnent kan t.ex. skicka ett SMS till vissa femsiffriga operatörsinterna nummer och därigenom beställa prenumeration på nyhetsmeddelanden per SMS, vilka därefter debiteras per SMS som skickas till abonnenten.

Microbilling kan också ske genom uppringning till nummer för massanrop, dvs. nummer i 099-serien. Uppringningen kan här användas för att betala för att delta i en tävling eller för att skänka pengar till en insamling.

Tilldelning och upplåtelse av betalnummer

En näringsidkare får efter ansökan tillgång till särskilda nummerserier från PTS. Tilldelningen av nummerserier till olika näringsidkare framgår av den svenska nummerplanen för telefoni. Av denna nummerplan kan utläsas att ett inte obetydligt antal företag har tilldelats betalnummer av PTS. Det är emellertid hittills främst TeliaSonera och CMT Telecom Sweden AB (Callmedia) som har upplåtit sådana nummer åt innehållsleverantörer.

De företag som vill erbjuda olika innehållstjänster till konsumenterna vänder sig i allmänhet till en operatör för att få tillgång till nummer i nyss nämnda serier. Innehållsleverantören betalar i allmänhet en deposition till operatören, som också genom avtal tillförsäkras en del av samtalskostnaden. Operatören är inte skyldig att upplåta betalnummer till innehållsleverantörer, och

avtalsfrihet råder i huvudsak beträffande villkoren mellan operatör och innehållsleverantör.

Med dessa nummer vänder sig innehållsleverantören genom annonsering till allmänheten. Själva tjänsten tillhandahålls av innehållsleverantören, medan debiteringen för uppkopplingen i regel ombesörjs av den operatör som har upplåtit betalnumret till innehållsleverantören.

Prissättning av tjänsterna

Innehållsleverantören prissätter själv sina innehållstjänster. Några föreskrifter som särskilt reglerar prissättningen finns inte. Priset sätts antingen per samtal eller per minut.

TeliaSonera har på eget initiativ angett ett intervall för prissättningen av samtal till betalnummer som tillhandahålls av bolaget. Lägsta pris per samtal till sådana nummer är 1 kr 30 öre och högsta pris 200 kr. Sker prissättningen per minut är intervallet 1 kr 70 öre per minut till 30 kr per minut, dock högst 700 kr per samtal. Angivna priser inkluderar mervärdesskatt.

I de betalnummer som tillhandahålls av TeliaSonera ingår vissa säkerhetsfunktioner, som prisinformation, ångermarginal och kostnadstak för samtalet. Information i dessa frågor ges automatiskt vid uppringning till betalnumret.

Etiska Rådet för Betalteletjänster

Stiftelsen Etiska Rådet för Betalteletjänster (ERB) har till uppgift att utarbeta och vidmakthålla etiska regler för innehållet i betalteletjänster och marknadsföringen av sådana tjänster. ERB skall också pröva de ärenden som kommer in till rådet eller upptas på eget initiativ.

ERB har mandat att agera genom de avtal som operatörerna tecknar med sina respektive innehållsleverantörer. Beslutar ERB att ett betalnummer skall stängas verkställer anslutna operatörer beslutet med omedelbar verkan. ERB offentliggör och publicerar endast i undantagsfall sina avgöranden.

De operatörer som är anslutna till ERB är för närvarande TeliaSonera, Tele2 och Vodafone. Det innebär att ERB:s regler i praktiken är gällande för nästan hela den svenska

betalteletjänstmarknaden. Callmedia har dock inte underkastat sig regelverket.

ERB:s verksamhet finansieras genom att 0,3 % av brutto-intäkterna för de tjänster som tillhandahålls utöver normal samtalstaxa går till rådets verksamhet. Villkor med detta innehåll finns i de avtal som operatörerna tecknar med innehållsleverantörerna.

Med betalteletjänster avses enligt ERB tjänster där den totala avgiften en konsument betalar till operatören för tjänsten, innefattar ersättning till tjänste- och innehållsleverantör för tjänstens innehåll eller annan produkt eller tjänst levererad under, eller som en direkt konsekvens av, uppkopplingen. ERB:s mandat omfattar således inte endast betalsamtal utan även t.ex. SMS-tjänster.

ERB har utarbetat etiska regler för betalteletjänster.⁸ Av dessa regler, B 1, följer bl.a. att vid varje betalsamtal som kan pågå längre än två minuter eller som kan kosta mer än 10 kr skall kunden inom tio sekunder informeras om tillämpad taxa (pris/minut) genom talsvarsutrustning, operatör eller på annat sätt. Prissätts tjänsten per samtal skall den totala kostnaden för samtalet uppges.

När det gäller användning av betalteletjänst vid förmedling av tjänster över Internet eller andra visuella medier följer av punkt F 2 att innan uppringning till ett betalteletjänstnummer sker måste kunden först informeras om vilket telefonnummer som rings upp och vilken samtalskostnad som gäller, samt dessutom uttryckligen acceptera att uppringning sker. När kunden är uppkopplad mot en betalteletjänst skall uppgift om taxa vara permanent synlig på skärmen under hela uppkopplingstiden.

Vidare skall enligt samma punkt det program som används för uppkoppling till betalteletjänst vara konstruerat så att det inte är möjligt för kunden att fortsätta till andra sajter på Internet utan att först bli nedkopplad och därefter ansluta sig till sin vanliga Internet-server. De program som används för uppkoppling till betalteletjänst får inte vara konstruerade så att de installeras permanent i kundens dator.

⁸ Se www.etiskaradet.se/regler.

Internationella betalnummer

Av den internationella nummerplanen ITU-T E.164 följer att landskoden +979 har avsatts för internationella betalteletjänster.⁹ Denna nummerserie har ännu inte kommit att användas i någon nämnvärd utsträckning.

ITU har i den internationella nummerplanen vidare avsatt landskoden +3883 för European Telephony Numbering Space (ETNS), som administreras av Electronic Communications Committee (ECC). ETNS är ett europeiskt nummerområde som fungerar parallellt med dess nationella motsvarigheter, och används för att tillhandahålla paneuropeiska tjänster. Nummerserier av denna typ får emellertid inte användas för att duplicera globala tjänster för vilka en landskod har avsatts.¹⁰

Den arbetsgrupp hos ECC som administrerar ETNS har nyligen avslagit en begäran om att tilldela ETNS-nummer för betalteletjänster.¹¹ Beslutet motiverades bl.a. med att landskoden +979 redan har avsatts för motsvarande tjänster på internationell nivå samt att användningen av ETNS-nummer för betalteletjänster kan komma att ske på ett sätt som strider mot europeisk och nationell lagstiftning om konsumentskydd. Arbetsgruppen noterade också att regleringen av betalteletjänster skiljer sig avsevärt bland medlemsstaterna, och att en gemensam marknad för paneuropeiska betalteletjänster synes förutsätta ett enhetligt regelverk.

4.1.3 Modemomkoppling till nationella geografiska nummer

Omkoppling av modemmet kan ske till ett nationellt geografiskt telefonnummer som debiteras av operatören enligt samtalstaxan för vanliga inrikesnummer. Det bolag som är abonnent på det uppringda numret och påstår sig tillhandahålla en tjänst via detta debiterar härutöver ett visst pris som bolaget själv har bestämt,

⁹ ITU-T:s rekommendation E.169.2, Application of Recommendation E.164 numbering plan for Universal International Premium Rate Numbers(s) for the international premium rate service.

¹⁰ ITU-T, Recommendation E164.3, Principles, criteria and procedures for the assignment and reclamation of E.164 country codes and associated identification codes for groups of countries, artikel 8.7, jfr även Electronic Communications Committee (ECC), ECC Decision of 19 March 2004 on European Telephony Numbering Space (ETNS) Conventions, Part F, 4(b)(v).

¹¹ Electronic Communications Committee (ECC) within the European Conference of Postal and Telecommunications Administrations (CEPT), Working Group on Numbering, Naming and Addressing (WG NNA), beslut den 13 juli 2004, Doc. ECC(04)088.

t.ex. till 299 kr per uppkoppling eller 30 kr per minut. Numret är således inte ett betalnummer men används likväl för att tillhandahålla innehållstjänster.

Det betyder att en abonnent som ringer ett sådant nummer betalar vanlig samtalstaxa till sin operatör. Härutöver skickar företaget som är abonnent på det uppringda numret en separat faktura till abonnenten, med hänvisning till att uppringning skett från abonnentens nummer varvid tagit en tjänst påstås ha tagits i anspråk till ett visst pris.

Det synes främst ha varit nummer i riktnummerområdet 040, dvs. Malmö, som modemomkoppling skett till.

4.2 Internationella nummer

4.2.1 Internationell reglering av nummer

Internationella teleunionen

Internationella teleunionen (ITU) är ett internationellt samarbetsorgan för telekommunikationsfrågor, som bildades 1865 och nu är ett fackorgan inom FN. ITU har idag 189 medlemsstater och drygt 600 s.k. sektorsmedlemmar. Organisationen har sitt säte i Genève.

ITU:s regelverk innefattar bestämmelser på tre nivåer: stadgar, reglementen och rekommendationer.

ITU:s stadgar är sedan 1992 uppdelade i två instrument: konstitutionen och konventionen. Dessa dokument ändrades senast vid ITU:s fullmaktskonferens i Marrakech 2002 och har därefter ratificerats av i Sverige i sin nuvarande lydelse.

Stadgarna kompletteras av särskilda tillämpningsföreskrifter i två s.k. administrativa reglementen: telereglementet¹² och radioreglementet. Telereglementet antogs i Melbourne 1988 och har sedan dess inte ändrats. Radioreglementet ändras däremot oftare. Det skedde senast 2003 vid en radiokonferens i Genève.

Medlemsstaterna har åtagit sig att följa bestämmelserna i stadgarna och reglementena. Dessa bestämmelser kompletteras i sin tur av rekommendationer, huvudsakligen i tekniska frågor, vilka utarbetas inom ramen för ITU:s löpande arbete. Några bindande detaljregler förekommer i princip inte.¹³

¹² International Telecommunications Regulations (ITR).

¹³ Jfr prop. 1992/93:200 s. 57.

Erkända operatörer (ROA)

Skyldigheten att följa stadgarna och reglementena gäller också sådana operatörer som av nationell myndighet erkänts enligt ITU:s regelverk och därmed erhållit status som s.k. ROA (Recognized Operating Agency). Beslut om sådant erkännande fattas i Sverige av Post- och telestyrelsen med stöd av bestämmelserna i 2 kap. 5 § EkomL och 8 § EkomF.

Det bör understrykas att ett erkännande som ROA inte utgör en förutsättning för att en operatör skall kunna förmedla internationell telefontrafik. Erkännandet ger däremot operatören möjlighet att kunna få delta i ITU-arbetet och att ansöka hos ITU om vissa internationella nummer.

TeliaSonera, Telenor, Tele2 Sverige, Teracom, Song Networks och Hi3G Access är svenska operatörer som har beviljats ROA-status.

Internationell teletrafik

Allmänheten skall enligt artikel 33 i ITU:s konstitution ha rätt att kommunicera internationellt.

Enligt artikel 3.1 i telereglementet skall medlemsstaterna säkerställa att myndigheter eller erkända operatörer i olika länder samarbetar, så att det internationella nätverket för telefontrafik fungerar.

Alla och envar skall, med de inskränkningar som följer av nationell rätt, enligt artikel 3.4 i telereglementet ha rätt att sända meddelanden via det internationella telenätet.

Teletaxor och avräkning

Enligt artikel 36 i ITU:s konvention finns bestämmelser om avgifter för internationell teletrafik i ITU:s administrativa reglementen.

I artikel 6.1 i telereglementet anges att fastställandet av avgifter för teletrafiken i allt väsentligt är en nationell angelägenhet. Myndigheter eller erkända teleoperatörer i de olika länderna skall enligt artikel 6.2 träffa avtal om vilka taxor som skall tillämpas vid teletrafik mellan dem.

I bilaga I till telereglementet anges principer för avräkning mellan myndigheter eller erkända operatörer i olika länder.

Avbrytande av telefontrafik

Enligt artikel 35 i ITU:s konstitution har varje medlemsstat rätt att avbryta internationell telekommunikation till eller från staten, antingen generellt eller beträffande viss trafik. En sådan åtgärd skall omedelbart anmälas till de andra medlemsstaterna genom ITU:s generalsekreterare.

Kompletterande bestämmelser finns i artikel 7.1 i telereglementet. I denna artikel upprepas att en medlemsstat som tillämpar sin rätt att avbryta internationell telekommunikation till eller från staten omedelbart skall informera ITU:s generalsekreterare om detta. I samma artikel anges vidare att medlemsstaten även skall informera generalsekreteraren när den telekommunikation som omfattades av åtgärden återupptagits.

Av artikel 7.2 i telereglementet följer att generalsekreteraren på lämpligt sätt omedelbart skall informera övriga medlemmar om åtgärden.

Av bestämmelserna framgår inte om meddelandeskyldighet föreligger när den automatiska teletrafiken till en viss destination avbryts, men det fortfarande är möjligt att ringa dit med mobiltelefon eller genom ett nummerupplysningsföretag.

Rekommendationer

ITU-T¹⁴ har utarbetat flera rekommendationer om hur den internationella teletrafiken skall bedrivas. Dessa rekommendationer är inte formellt bindande för medlemsstaterna, men har i praktiken stor betydelse för den internationella telekommunikationen.

Som exempel kan nämnas ITU-T:s rekommendation om internationella E 164-nummerplanen.¹⁵

¹⁴ The ITU Telecommunications Standardization Sector.

¹⁵ ITU-T, Recommendation E.164 (05/97), The international public telecommunications numbering plan.

Utvecklingen på teleområdet

ITU:s telereglemente tillkom i en tid då den internationella teletrafiken huvudsakligen ombesörjdes av myndigheter eller nationella telemonopol. Reglementet skrevs med utgångspunkt från att priser och andra villkor för samtalstrafiken mellan olika länder bestäms genom avtal mellan myndigheter eller nationellt reglerade monopolföretag i respektive land. Telebranschen har härefter genomgått en omfattande liberalisering, vilket fått till följd att antalet aktörer på den internationella telemarknaden ökat dramatiskt.

Frågor som rör priser och andra villkor för samtalstrafiken mellan länder bestäms numera huvudsakligen genom kommersiella avtal mellan operatörer i olika länder. Inte sällan köps rättigheten till telefontrafik till vissa geografiska områden upp av fristående bolag, som ingått avtal med myndigheter eller operatörer i olika länder om telefontrafik till dessa områden. En operatör i Sverige har alltså inte egna direktavtal med myndigheter eller operatörer i alla världens länder. Härtill kommer att teletrafiken till ett land ofta kan kopplas via ett annat.

Genom denna utveckling har de flesta av de principer som kan utläsas av telereglementet i praktiken fått allt mindre betydelse. Inom ITU har därför tillsatts en arbetsgrupp för översyn av telereglementet. Gruppens uppdrag inkluderar bland annat att lämna rekommendationer om vilka bestämmelser i telereglementet som bör upphävas, bibehållas alternativt intas i andra dokument, såsom konventionen, rekommendationer eller liknande. Arbetsgruppen har fått i uppdrag att senast under 2005 presentera en slutrapport till ITU:s råd.

4.2.2 Modemkoppling till utlands- eller satellitnummer

Innehållstjänster via utlands- eller satellitnummer

Modemkapning synes allt oftare ske till utlandsnummer, dvs. nummer som föregås av det internationella prefixet 00 och en nationell landskod. I samband med att användaren besöker en webbplats laddas en dialler ned på datorn. Diallern kopplar bort den uppringda Internet-anslutningen och ringer i stället upp ett nummer i utlandet. Numret innehas av bolaget som tillhandahåller den besökta webbplatsen eller någon som samarbetar med bolaget.

Debitering av uppringningen sker enligt den gällande taxan för samtal till det aktuella landet eller territoriet, som i allmänhet är avlägset och har obetydlig telefontrafik till och från Sverige.¹⁶ Taxan är därför ofta hög. På senare tid har modemkapning också skett till vissa europeiska länder, trots att taxan för uppringning dit är betydligt lägre. Samtalen debiteras på den svenske förvalsoperatörens faktura som vanliga utlandssamtal.

Operatören i Sverige betalar en eller flera utländska operatörer för framkoppling av samtal och transittrafik enligt gällande avtal för utlandssamtal samt behåller i regel en del av samtalsavgiften själv. De avtal som reglerar ersättningen för utlandssamtal hålls i allmänhet hemliga av konkurrensskäl. Det belopp som betalas för framkopplingen är ibland så högt att den utländske operatören är villig att avstå en del av sin intäkt till någon som har försett sin webbplats med en dialler som är programmerad att ringa upp ett nummer i landet.

Att uppringning sker till ett utlandsnummer betyder inte att den webbplats som försetts med den nedladdade diallern finns på en server i det uppringda landet. Servern kan mycket väl finnas i Sverige, och inte sällan laddas diallern ned från en webbplats med text på svenska språket. Det är inte heller säkert att samtalet faktiskt kopplas fram till den angivna destinationen.

Uppkoppling kan utan användarens vetskap på samma sätt ske till nummer som har avsatts för satellitsystem, vilka ofta debiteras med en mycket hög taxa per minut. Även här sker faktureringen på den svenske förvalsoperatörens teleräkning i enlighet med på förhand fastställda taxor.

ITU har tilldelat olika satellitoperatörer en s.k. virtuell landskod, som också föregås av det internationella prefixet 00. Det bör noteras att vissa nummerserier som ITU har avsatt för satellittjänster inte i sin helhet används för satellittrafik. Detta gäller bl.a. nummerserien +88213, som har tilldelats den italienska satellitoperatören Telespazio och endast i viss utsträckning används för Eutelsats satellittjänst EMSAT.¹⁷

¹⁶ Som exempel på länder och territorier som uppringning enligt klagomål från abonnenter har skett till kan nämnas Ascension, Cooköarna, Diego Garcia, Franska Polynesien, Kiribati, Komorerna, Marshallöarna, Nauru, Papua Nya Guinea, St. Helena, Salomonöarna, São Tomé & Príncipe, Seychellerna och Tuvalu.

¹⁷ Bundesamt für Sicherheit in der Informationstechnik, Informationen zu Dialern – Information von Eutelsat zu EMSAT-Nummern, den 26 juli 2004.

Internationella teleunionens rekommendationer

Enligt ITU:s rekommendationer bör avgifterna för internationell telefontrafik som utgångspunkt sättas någorlunda lika i de två trafikriktningarna, dvs. mellan ursprungsland och destinationsland.¹⁸ Som regel går en del av intäkterna till länder eller operatörer över vilka telefontrafiken transiteras.¹⁹ ITU:s rekommendationer är dock inte bindande för medlemsstater eller operatörer, och flera olika principer för fördelning av intäkterna tillämpas.

Att utlandsnummer används för att tillhandahålla innehållstjänster mot betalning synes svårigen kunna förenas med ITU-T:s rekommendation D.140, som anger att en grundläggande avsikt är att sänka priserna för internationell telefoni och att prissättningen för internationell teletrafik skall vara kostnadsorienterad.²⁰ Med kostnader avses enligt samma rekommendation kostnader för t.ex. investeringar i infrastruktur, drift, underhåll, utveckling och skatter.

En utgångspunkt för ITU:s rekommendationer är alltså att priset för ett vanligt telefonsamtal bör utgöra rimlig ersättning för själva samtalet. Att utnyttja höga taxor för uppringning till vissa destinationer för att tillhandahålla innehållstjänster måste därför anses stå i strid med ITU:s rekommendationer och synes i första hand syfta till att kringgå nationell reglering av betalteletjänster. På sikt kan det antas att den ökande konkurrensen inom internationell telefontrafik kommer att pressa ned de uppenbara överpriser för uppringning till vissa destinationer som förekommer idag, och att incitamenten att ägna sig åt modemkapning med användning av utlandsnummer därmed kommer att minska.

Det kan också hävdas att sådan verksamhet undergräver tilltron till den internationella nummerplanen E.164. Denna fråga har uppmärksamats av CEPT, den europeiska samarbetsorganisationen för tillsynsmyndigheter på post- och teleområdet.²¹ CEPT har tagit initiativet till en revision av ITU WTSA:s resolution 20, som avser bl.a. allokering och förvaltning av internationella

¹⁸ ITU-T, Recommendation D.150, New System for accounting in international telephony, Annex A.

¹⁹ Jfr ITU-T, Recommendation D.155, Guiding principles governing the apportionment of accounting rates in international telephone relations, avsnitt 3.

²⁰ ITU-T Recommendation D 140, – Accounting Rate Principles for International Telephone Services.

²¹ CEPT Assembly, (04)35-E, agenda item 4, den 19 augusti 2004, "Premium Rate Services".

nummerresurser.²² En reviderad resolution antogs efter förhandlingar vid ITU WTSA:s möte i Brasilien i oktober 2004. Resolution 20 ger nu direktören för ITU-TSB²³ och dess studiegrupp 2 i uppgift att studera problemen närmare och komma med förslag till åtgärder för att motverka missbruket av landskoder.

Det bör dock erinras om att ITU saknar egna sanktionsmöjligheter samt att de länder och territorier vars nummer används för modemkapning inte sällan får antas ha begränsad tillsyn över sina nationella operatörer.

²² World Telecommunications Standardization Assembly, "Procedures for allocating and management of international telecommunications numbering, naming, addressing and identification resources".

²³ Telecommunications Standardization Bureau.

5 Internationell utblick

5.1 Tyskland

5.1.1 Bestämmelser om konsumentskydd på teleområdet

Den grundläggande rättsakten på telekommunikationsområdet är Telekommunikationsgesetz (TKG 2004).¹ En övergripande reglering av konsumentskyddet på teleområdet finns i Telekommunikations-Kundenschutzverordnung (TKV),² som trädde i kraft den 1 januari 1998. I förordningen finns bestämmelser om bl.a. spärrning och fakturering av teletjänster.

Spärrning

Abbonenten skall enligt 13 § andra stycket TKV ha möjlighet att genom en taltelefonitjänst inskränka sin tillgång till telenätet genom att spärra olika typer av nummer.

Operatörs ansvar för upplåtna betalnummer

Av 13 a § TKV följer att en operatör som upplåter ett betalnummer till någon skriftligen skall informera denne om att numret inte får marknadsföras eller tillhandahållas i strid med gällande bestämmelser.

Får den som upplåtit ett betalnummer till någon kännedom om att numret trots detta används i strid med gällande regler, skall denne enligt samma stycke omedelbart vidta lämpliga åtgärder för att förhindra fortsatt överträdelse. I synnerhet skall det aktuella

¹ BGBl. I 2004, nr 29, 1190 den 22 juni 2004.

² BGBl. I 1997, 2910, den 11 december 1997.

numret spärras, om fråga är om upprepade och allvarliga överträdelser samt en uppmaning att vidta rättelse inte följts.

Diallers får numera endast användas vid uppringning till betalnummer i en särskild serie, (0)9009-serien. Den tyska post- och telemyndigheten, RegTP,³ har meddelat föreskrifter om tilldelning av nummer i denna serie.⁴ Sådana nummer får endast tilldelas den som särskilt har ansökt till RegTP om detta och dessutom uppfyller vissa krav, bl.a. skall sökanden låta registrera den aktuella diallern. Ett tilldelat nummer i (0)9009-serien får inte överlåtas till tredje man eller annars ställas till tredje mans förfogande.

Bestämmelserna om registrering av diallers diskuteras närmare i det följande (avsnitt 5.1.2).

Fakturering

Den operatör som erbjuder tillgång till allmänna telenät skall enligt 15 § första stycket TKV fakturera sin abonnent även för uppkopplingar till andra operatörers nättjänster. I teleräkningen skall den andre operatörens namn och kontaktuppgifter jämte avgiftsfritt nummer till kundtjänst anges, liksom i vart fall det belopp som denna debitering sammanlagt uppgår till.

Betalning till den fakturerande operatören sker enligt samma stycke med befriande verkan även beträffande belopp som tillkommer de andra operatörer som anges på teleräkningen.

För att dessa andra operatörer skall kunna fastställa sina fordringar skall operatören enligt samma stycke tillsända dem relevanta uppgifter om abonnentens telefontrafik.

Enligt 15 § tredje stycket TKV skall abonnenten i teleräkningen upplysas om att denne är berättigad att framställa välgrundade invändningar mot en eller flera debiteringar som framgår av räkningen.

Bevisskyldighet för fordringar

Framställer abonnenten invändningar mot de debiteringar som framgår av telefonräkningen, åligger det enligt 16 § första stycket TKV operatören att styrka de ifrågasatta debiteringarna med

³ Regulierungsbehörde für Telekommunikation und Post.

⁴ Verfügung 38/2003, Regeln für die Zuteilung von (0)9009er-Rufnummern für über Anwahlsprogramme erreichbare "Premium Rate"-Dienste, särskilt punkterna 4 och 6.

detaljerade uppgifter om telefontrafiken och utföra en teknisk undersökning. Uppgifter om telefontrafiken skall tillsändas abonnenten utan särskild begäran om detta, medan resultaten av den tekniska undersökningen skall tillsändas abonnenten endast om denne begär det.

Av 16 § andra stycket TKV följer att operatörens bevisskyldighet enligt första stycket under vissa speciella förhållanden inte skall gälla.

Det åligger enligt 16 § tredje stycket TKV operatören att styrka att den tillhandahållna nätanslutningen fungerar tekniskt och att debiteringen av telefontrafiken sker korrekt. Visar den tekniska undersökningen att brister finns som kan ha påverkat debiteringen, skall det presumeras att debiteringen är oriktig. Skulle det finnas befogad anledning att anta att debiteringen påverkats av manipulationer i det allmänna telenätet av tredje man, åger operatören över huvud taget inte rätt till ersättning av abonnenten för dessa belopp.

Skall fordringen enligt föregående stycke presumeras vara oriktig, skall debiteringen för denna period i allmänhet uppskattas på grundval av den genomsnittliga debiteringen under de sex föregående debiteringsperioderna. Abonnenten skall alltid ha möjlighet att föra bevisning om att ingen uppringning alls har skett under den ifrågasatta tidsperioden. Detta följer av 17 § TKV.

Spärrning vid överskridande av kreditgräns

Abonnenten har enligt 18 § TKV rätt att till operatören anmäla att anslutningen varje månad endast får tas i anspråk till ett visst belopp. Det åligger operatören att säkerställa att detta belopp inte överskrids utan att abonnenten först uttryckligen har samtyckt till detta.

Bristande betalning

Operatören har enligt 19 § första stycket TKV rätt att vid bristande betalning helt eller delvis stänga av abonnentens anslutning, om vissa i bestämmelsen angivna förutsättningar är uppfyllda.

Avstängningen skall enligt 17 § fjärde stycket upphävas, om abonnenten framställer välgrundade invändningar mot debiterade

belopp samt betalar det genomsnittsbelopp som nämns i 17 § TKV eller träffar överenskommelse med operatören om uppskov.

5.1.2 Särskild reglering av betalnummer och diallers

Den tyska förbundsdagen antog den 9 augusti 2003 en lag om åtgärder mot missbruk av betalnummer (Gesetz zur Bekämpfung des Missbrauchs von 0190er-/0900er-Mehrwertdiensternummern, MWD-Gesetz). Lagen innebar i huvudsak att tre nya paragrafer, 43 a, 43 b och 43 c §§, fördes in i den tyska telekommunikationslagen (TKG 1996).⁵ Bestämmelserna trädde i kraft den 15 augusti 2003.

Kompletterande föreskrifter har meddelats av RegTP.

TKG 1996 upphävdes per den 1 juli 2004 och ersattes med en ny lag med samma namn (TKG 2004). Av övergångsbestämmelserna till TKG 2004 framgår att 43 a och 43 b §§ TKG 1996 skall fortsätta gälla till dess att en förordning som reglerar samma frågor har trätt i kraft.⁶ Detta har ännu inte skett. Den tyska förbundsregeringen har i februari 2005 föreslagit att bestämmelser om bl.a. diallers i stället skall föras in i TKG 2004.⁷

Med betalnummer avses sådana nummer i det tyska nätet som ingår i serierna 0190 och 0900. Serien 0190 kommer att upphöra per den 31 december 2005.

Offentlighet och databas för betalnummer

Enligt 43 a § första stycket TKG 1996 har allmänheten rätt att från tillsynsmyndigheten få ut uppgifter om namn och kontaktadress till näringsidkare som tillhandahåller innehållstjänster genom betalnummer i 0190-serien. Tillsynsmyndigheten har i sin tur rätt att få ut sådana uppgifter av de operatörer som förser innehållsleverantörer med sådana nummer.

Enligt 43 a § andra stycket skall alla betalnummer i 0900-serien registreras i en databas hos tillsynsmyndigheten. Denna databas

⁵ Telekommunikationsgesetz, av den 25 juli 1996 (BGBl. I 1996, 1120).

⁶ TKG 2004, 152 § första stycket.

⁷ Ministerium für Wirtschaft und Arbeit, pressmeddelande den 2 februari 2005, Neues Telekommunikationsgesetz stärkt Verbraucherrechte, se vidare Entwurf eines Gesetzes zur Änderung telekommunikationsrechtlicher Vorschriften.

skall göras tillgänglig på Internet och innehålla uppgifter om innehållsleverantörens namn och kontaktadress.

Prisinformation

Vid marknadsföring av innehållstjänster som tillhandahålls genom nummer i 0190- och 0900-serierna samt är riktad till konsumenter, skall tillsammans med betalnumret alltid anges den totala kostnaden för tjänsten, beräknad per minut eller per samtal. Detta följer av 43 b § första stycket TKG 1996.

Enligt 43 b § andra stycket skall innehållsleverantören lämna konsumenten sådan prisinformation även i anslutning till att tjänsten tas i anspråk. Om priset ändras medan tjänsten utnyttjas, skall det nya priset anges innan det börjar gälla. Prisinformationen måste ha lämnats minst tre sekunder innan debitering påbörjas. Skyldigheten att lämna prisinformation gäller också om vidarekoppling sker till betalnummer.

Av samma stycke framgår att rätt till betalning för innehållstjänsten förutsätter att prisinformation har lämnats i enlighet med andra stycket.

Prissättning

Av 43 b tredje stycket TKG 1996 följer att priset för en tjänst som tillhandahålls via ett betalnummer i allmänhet får uppgå till högst 2 euro per minut. Debitering får göras i intervall om högst 60 sekunder. Priset för tjänster som debiteras per samtal får i allmänhet uppgå till högst 30 euro.

Högre priser än de angivna får enligt samma stycke endast tas ut om kunden aktivt legitimerar sig gentemot innehållsleverantören innan tjänsten tas i anspråk, i enlighet med föreskrifter som meddelas av tillsynsmyndigheten.

Föreskrifter om ett sådant legitimeringsförfarande har meddelats av RegTP.⁸ Av dessa föreskrifter framgår bl.a. följande. Skyldigheten att tillse att legitimeringsförfarandet uppfyller kraven åligger som huvudregel operatören, när fråga är om tjänster som tillhandahålls på en webbplats. Bestäms priset för tjänsten däremot

⁸ Verfügung Nr. 36/2003, MWD-Gesetz; Hier: Legitimationsverfahren gemäß § 43 b Abs. 3 S. 4 und Abs. 4 S. 2 TKG.

av innehållsleverantören är det denne som bär motsvarande ansvar. Legitimering måste ske vid varje uppringning genom att en fyrsiffrig säkerhetskod anges. Detta gäller oavsett om fråga är om vanlig uppringning med telefon eller tillträde till en webbplats som har knutits till ett betalnummer. Abonnenten måste skriftligen begära att få tillgång till en säkerhetskod, vilken därefter skall tillsändas abonnenten på ett säkert sätt. Det åligger den ansvarige näringsidkaren att bevara sådan dokumentation som styrker att uppkoppling förekommit under påstådd tid och genom användning av korrekt kod.

Automatiskt avbrytande av tjänsten

Uppkopplingen till betalnummer som debiteras per tidsenhet skall enligt 43 b § fjärde stycket TKG 1996 automatiskt avbrytas av innehållsleverantören när en timme har förflutit. Även i detta fall kan debiteringen fortsätta, om abonnenten identifierar sig i förhållande till innehållsleverantören.

För sådan identifiering tillämpas de i föregående avsnitt nämnda föreskrifterna. Identifiering med säkerhetskod behöver inte ske genast när tjänsten tas i anspråk, utan det är tillräckligt att detta sker när den första timmen börjar gå mot sitt slut.

Registrering av diallers

Uppringningsprogram (diallers) får enligt 43 b § femte stycket TKG 1996 användas i samband med att en innehållstjänst tillhandahålls via ett betalnummer endast om dels diallern är registrerad hos tillsynsmyndigheten när den tas i bruk, dels gällande bestämmelser om minimikrav för tjänsten är uppfyllda, och dels innehållsleverantören har gett in en skriftlig försäkran till tillsynsmyndigheten om att lagstridig användning av diallern är utesluten. Ändringar av en registrerad dialler medför att registrering skall ske på nytt.

Tillsynsmyndigheten bemyndigas i samma stycke att meddela närmare föreskrifter beträffande registreringsförfarandet och den skriftliga försäkran som skall lämnas in.

Sådana föreskrifter har meddelats av RegTP.⁹ Nu gällande föreskrifter trädde i kraft den 14 december 2003 och ersatte därmed tidigare föreskrifter i samma fråga.¹⁰ Registrerings-skyldighet för diallers gäller sedan augusti 2003.

Skyldigheten att registrera en dialler och att tillse att gällande bestämmelserna för sådana diallers efterlevs åligger enligt dessa föreskrifter den som tillhandahåller innehållstjänster med dialler via ett betalnummer, dvs. innehållsleverantören (avsnitt A I).

Föreskrifterna anger även vilka uppgifter som en ansökan om registrering av en dialler skall innehålla (avsnitt A II). Uppgifter skall lämnas om själva diallern, bl.a. dess beteckning och digitala "fingeravtryck" (s.k. hashvärde) samt uppgift om vilken version det är fråga om och en beskrivning av diallerns funktion, särskilt hur den påverkar inställningar på mottagarens dator. Vidare skall URL-adressen till den webbplats från vilken diallern kan laddas ned anges, liksom den innehållstjänst som uppringning med diallern avser. Uppgifter skall vidare lämnas som möjliggör identifiering av innehållsleverantören, inklusive aktuella kontaktuppgifter. Innehållsleverantören skall slutligen ge in en skriftlig och av en behörig person undertecknad försäkran om att gällande bestämmelser kommer att följas.

Enligt 142 § första stycket 3 TKG 2004 har tillsynsmyndigheten sedan den 1 juli 2004 rätt att ta ut en avgift för behandling av ansökningar om registrering av diallers. Avgiften skall enligt 142 § andra stycket bestämmas så att myndighetens kostnader för förfarandet täcks. Någon avgift har ännu inte fastställts.

Bestämmelsen om avgiftsskyldighet tillkom med anledning av det mycket stora antalet ansökningar om registrering av diallers som inkom till RegTP sedan registreringskyldighet infördes. I slutet av april 2004 hade 1 400 ansökningar om registrering av runt 3,5 miljoner diallers inkommit. Vid denna tidpunkt hade runt 968 000 diallers registrerats.

⁹ Verfügung 54/2003, § 43b Abs. 5 und Abs. 6 TKG.

¹⁰ Verfügung 49/2003.

Webbplats med förteckning över registrerade diallers

Samtliga uppgifter som har lämnats av innehållsleverantören i detta registreringsförfarande skall enligt nyss nämnda föreskrifter (54/2003) vara offentliga och finnas tillgängliga på RegTP:s webbplats.

RegTP öppnade den 24 september 2003 en offentlig webbplats, som möjliggör sökning av registrerade diallers.¹¹ Genom denna tjänst kan abonnenten själv ta reda på om en dialler är registrerad. På webbplatsen kan abonnenten också få uppgift om innehållsleverantörens namn och kontaktadress.

Samtycke

I nyss nämnda föreskrifter (54/2003) anges utförligt vilka förutsättningar som måste vara uppfyllda för att samtycke till nedladdning och andra åtgärder som avser en dialler skall anses ha lämnats (avsnitt B I).

Först och främst måste användaren aktivt ange en teckenföljd, t.ex. genom att skriva ett ord med användning av tangentbordet. Det skall inte vara tillräckligt för samtycke att användaren med hjälp av musen klickar på en eller flera knappar på skärmen, även om flera knappar med olika alternativ anges.

Den information på skärmen som samtycket grundas på skall ges på tyska språket. Informationen måste vidare vara lättillgänglig samt skall i sin helhet vara läsbar och möjlig att skriva ut.

Den nyss nämnda teckenföljden skall anges i ett särskilt fönster på skärmen, som lätt skall kunna stängas ned utan att uppkoppling sker eller att fönstret öppnas igen. Prisinformation skall anges i mitten av ett särskilt informationsfönster. Samtyckesförklaringen eller prisinformationen får inte vara dold bland andra uppgifter samt skall vara tydligt läsbar i förhållande till bakgrundens teckensnitt och färg. Slutligen får samtyckesförklaringen och prisinformationen inte anges i ett teckensnitt som är mindre än tio punkter och som är mindre än det största teckensnitt som används i fönstret för samtycke.

¹¹ RegTP, Bonn, pressmeddelande den 24 september 2003. RegTP:s webbplats är www.regtp.de.

Förutsättningar för installation eller aktivering av en dialler

I samma föreskrifter (54/2003) anges vidare vilka krav som måste vara uppfyllda för att en dialler skall kunna installeras eller aktiveras (avsnitt B II och III).

Det grundläggande kravet för att en dialler skall kunna laddas ned är att användaren uttryckligen har samtyckt till detta i enlighet med de krav som anges i föregående avsnitt. Vidare skall det för användaren tydligt anges att fråga är om nedladdning av en dialler och vad detta innebär, inbegripet en beskrivning av hur diallern fungerar. Diallern digitala "fingeravtryck" (hashvärde) och det betalnummer som omkopplingen sker till skall anges, liksom vissa uppgifter om innehållsleverantören. När det gäller den grafiska utformningen av denna information skall de krav som anges i föregående avsnitt om samtycke vara uppfyllda.

Diallern får inte ändra inställningarna eller funktionen hos andra program på användarens dator. Detta gäller särskilt datorns säkerhetsinställningar. En installation eller aktivering av en dialler måste alltid enkelt och med omedelbar verkan kunna avbrytas av användaren. En dialler får inte aktiveras automatiskt och därigenom bryta användarens uppkoppling till ett annat nummer.

En dialler får inte innehålla s.k. spionprogram eller annars utan användarens samtycke läsa av och vidareförmedla uppgifter från användarens dator. Diallern får inte heller innehålla annan skadlig programvara, som virus, maskar eller trojanska hästar.

Skulle uppkoppling ske med en dialler utan att denna varaktigt installeras på användarens dator, måste tydligt anges när den tillfälliga uppkopplingen bryts. Skulle en dialler installeras på datorn med användarens samtycke måste diallern enkelt och utan särskilda fackkunskaper kunna avinstalleras. Denna avinstallation skall innefatta att diallern avlägsnas från datorn helt och hållet, vilket i synnerhet innebär att diallern avlägsnas från datorns register.

En dialler får inte vara konstruerad så att den permanent ändrar datorns fjärranslutning. Diallers får inte heller ändra abonnentens förval till att avse ett betalnummer.

Krav på diallern under och efter uppkoppling

I avsnitt B IV i nyss nämnda myndighetsföreskrifter (54/2003) ställs vissa krav på en diallers funktion under och efter uppkoppling.

Uppkopplingen skall alltid enkelt och med omedelbar verkan kunna avbrytas av användaren. Klickar användaren sig vidare till andra webbplatser skall uppkopplingen till betalnumret automatiskt avbrytas. Under hela uppkopplingstiden skall i varje fönster som visas på skärmen finnas en tydligt placerad ikon med texten "avbryt". Ett klick på denna ikon skall medföra att uppkopplingen omedelbart avbryts. Någon låsning av tangenter som normalt används för att avbryta en uppkoppling får inte förekomma.

Under hela uppkopplingstiden skall den upplupna debiteringen, angiven i euro, kunna utläsas i varje fönster på skärmen. Detsamma gäller tjänstens pris, som skall anges per avräkningsenhet och i euro. Dessa uppgifter skall tydligt framgå på skärmen, i enlighet med de nyss nämnda kraven på grafisk framställning (avsnitt B I).

Krav på innehållsleverantörens skriftliga försäkran

Samma föreskrifter (54/2003) innehåller i avsnitt C detaljerade krav på den skriftliga försäkran som innehållsleverantören skall ge in till RegTP och som utgör en förutsättning för att en dialler skall få användas.

Innehållsleverantörens skriftliga försäkran skall bl.a. innehålla uppgifter om innehållsleverantören, diallern, den webbplats från vilken diallern kan laddas ned och den innehållstjänst som diallern är knuten till. I handlingen skall innehållsleverantören försäkra att alla tillämpliga föreskrifter komma att vara uppfyllda i samband med att diallern används.

Innehållsleverantören skall särskilt intyga att 17 angivna krav som gäller för användningen av diallern är uppfyllda. Bland dessa krav kan nämnas att uttryckligt samtycke skall lämnas genom angivande av en teckenserie, att tydlig information skall ges om att fråga är om nedladdning av en dialler jämte en redogörelse för konsekvenserna av detta, att uppkopplingen alltid enkelt och med omedelbar verkan skall kunna avbrytas av användaren samt att användarens fjärranslutning inte får ställas om permanent.

Försäkran skall undertecknas av en behörig företrädare för innehållsleverantören.

Upphävande av registrering

Den prövning som RegTP företar innan registrering sker är formell. Någon testning av de diallers som registreras sker alltså inte. RegTP utför i stället stickprovskontroller för att kontrollera att registrerade diallers faktiskt uppfyller kraven. Skulle detta visa sig inte vara fallet, upphäver RegTP registreringen. RegTP kan bestämma att en sådan åtgärd skall gälla retroaktivt. Detta framgår av avsnitt D i de nyss nämnda föreskrifterna (54/2003).

Retroaktivt upphävande av en registrering med anledning av missbruk medför enligt RegTP att abonnenten inte är betalningskyldig för tidigare gjorda uppkopplingar till betalnummer som har gjorts med denna dialler.

Begränsning av diallers till särskild nummerserie

Av 43 b § sjätte stycket TKG 1996 följer att avgiftsbelagda innehållstjänster bara får tillhandahållas med användning av en dialler via nummerserier som ställts till förfogande för detta ändamål av tillsynsmyndigheten.

Den 12 december 2003 beslutade RegTP att uppkoppling med dialler mot avgift endast får ske till nummer i en särskild nummerserie, (0)9009.¹² Detta medför att alla diallers som används för uppringning till betalnummer i andra nummerserier per detta datum inte skall anses registrerade och därmed är otillåtna. En abonnent som önskar försäkra sig om att inte drabbas av uppringning genom dialler har rätt att få (0)9009-serien spärrad av sin operatör.

Tilldelning av betalnummer

Enligt 66 § första stycket TKG 2004 skall tillsynsmyndigheten ansvara för frågor som rör tilldelning av nummer. Av 66 § fjärde stycket framgår att tillsynsmyndighetens befogenheter såvitt gäller

¹² Jfr Verfügung Nr. 39/2003, Rufnummerngasse für Dialler.

näringsidkares och abonnenters rättigheter och skyldigheter skall bestämmas i förordning. Någon sådan förordning har ännu inte meddelats.

Med stöd av 67 § första stycket TKG 2004 kan tillsynsmyndigheten vidta nödvändiga åtgärder för att säkerställa att gällande föreskrifter för nummertilldelning efterlevs. I synnerhet kan tillsynsmyndigheten dra in nummer som används i strid med föreskrifterna. Åtgärder kan också vidtas mot den operatör i vars nät den otillåtna användningen av betalnumret ägt rum. Den operatör som fakturerar abonnenten kan åläggas att inte fakturera för dessa nummer. I välgrundade undantagsfall kan tillsynsmyndigheten förbjuda vissa typer av diallers.

RegTP har meddelat föreskrifter om tilldelningen av betalnummer i (0)9009-serien.¹³ Ett tilldelat betalnummer kan under vissa förutsättningar dras in av RegTP, bl.a. om gällande bestämmelser inte följs. Som tidigare nämnts kan ett tilldelat betalnummer i denna serie inte överlåtas till tredje man eller annars ställas till tredje mans förfogande.

En förteckning av alla tilldelade betalnummer och vem som innehar detta skall finnas tillgänglig på RegTP:s webbplats.

Betalningsskyldighet vid överträdelse av bestämmelserna

Är samtliga föreskrivna krav angående diallers inte uppfyllda är abonnenten enligt RegTP inte betalningsskyldig för innehållstjänsten.

Den tyska förbundsregeringen (Bundeskabinett) beslutade den 2 februari 2005 att anta ett förslag om ändringar i TKG 2004.¹⁴ Enligt förslaget skall en abonnent inte vara betalningsskyldig för uppringning, om en dialler har använts i strid med gällande bestämmelser. Inte heller skall abonnenten vara betalningsskyldig för betalsamtal och SMS-tjänster när bl.a. bestämmelserna om prisinformation och automatiskt avbrytande av tjänsten inte har följts.

¹³ Verfügung Nr. 38/2003, Regeln für die Zuteilung von (0)9009er-Rufnummern für über Anwahlprogramme erreichbare "Premium Rate"-Dienste.

¹⁴ Bundesministerium für Wirtschaft und Arbeit, pressmeddelande, Neues Telekommunikationsgesetz stärkt Verbraucherrechte, den 2 februari 2005, jämte Entwurf eines Gesetzes zur Änderung telekommunikationsrechtlicher Vorschriften, artikel 4, 66 g §.

Andra sanktioner

Enligt 96 § TKG 1996 är den som uppsåtligt eller av oaktsamhet bryter mot de centrala bestämmelserna i 43 a och 43 b §§ TKG 1996 om diallers och prisinformation i samband med tillhandahållande av innehållstjänster skyldig att betala böter om högst 100 000 euro.

Som tidigare nämnts skall bestämmelserna i 43 a och 43 b §§ TKG 1996 upphävas och ersättas med bestämmelser i en förordning. Av 149 § första stycket 13 och andra stycket TKG 2004 framgår att de kommande bestämmelserna om diallers och prisinformation skall vara sanktionerade på samma sätt som bestämmelserna i 43 a och 43 b §§ TKG 1996.

5.1.3 Åtgärder av tillsynsmyndigheten

RegTP har på senare tid vidtagit flera åtgärder för att komma till rätta med modemkapning och annat missbruk av betalnummer.

RegTP har i åtskilliga fall upphävt registreringen av diallers med hänvisning till att föreskrivna krav inte var uppfyllda. En sådan åtgärd av myndigheten kan gälla retroaktivt, vilket enligt RegTP innebär att någon betalningsskyldighet inte föreligger för uppringning som tidigare har skett till betalnummer med en sådan dialler.

I oktober 2003 beslutade RegTP att registreringen av nästan 400 000 diallers skulle upphävas retroaktivt. Beslutet motiverades med att föreskrivna krav inte var uppfyllda och att aktuella diallers inte fungerade i enlighet med vad som angetts i innehållsleverantörens skriftliga försäkran. Beslutet överklagades av innehållsleverantören, men vann laga kraft i april 2004 sedan denne återkallat sitt överklagande.¹⁵

Den 8 april 2004 upphävde RegTP retroaktivt registreringen av runt 25 000 diallers.¹⁶ Beslutet motiverades med att aktuella diallers inte säkerställde att uppkopplingen automatiskt bröts när användaren klickade sig vidare till webbplats som inte var kopplade till respektive betalnummer.

¹⁵ RegTP, Bonn, pressmeddelande den 2 april 2004.

¹⁶ RegTP, Bonn, pressmeddelande den 15 april 2004.

5.1.4 Utlands- och satellitnummer

Rättsläget

Ofrivillig uppringning med dialler till utlands- och satellitnummer omfattas enligt RegTP av regleringen i 43 b § TKG 2004. Enligt denna bestämmelse får avgiftsbelagda innehållstjänster endast tillhandahållas med användning av en dialler via nummerserier som ställs till förfogande för detta ändamål av tillsynsmyndigheten, dvs. (0)9009-serien.

Eftersom uppringning med dialler till utlands- och satellitnummer inte avser nummer i denna serie är sådan uppringning olaglig. Abonnenten är därmed enligt RegTP inte heller betalningsskyldig för uppringningen.¹⁷

Frivilliga åtgärder

Deutsche Telekom presenterade den 10 mars 2004 ett åtgärds paket mot ofrivillig uppringning med dialler till utlands- och satellitnummer.¹⁸ Åtgärderna föranleddes av omfattande klagomål från abonnenter och vidtogs efter samråd med den tyska myndigheten för IT-säkerhet, Bundesamt für Sicherheit in der Informationstechnik (BSI).

Åtgärderna omfattade i första hand spärrning av telefontrafiken till vissa nummerserier i São Tomé och Príncipe, Guinea Bissau, Diego Garcia och Nauru samt satellittjänsten EMSAT. Åtgärderna omfattade också ett stopp för utbetalningar av ersättning för uppkopplingar till de operatörer som ansvarar för telefontrafiken till nyss nämnda destinationer. Enligt beslutet skall Deutsche Telekom i samråd med BSI följa upp åtgärderna, särskilt beträffande behovet av spärrning av ytterligare nummerserier och destinationer.

Enligt BSI har Deutsche Telekom uttalat att man avser att vara tillmötesgående mot abonnenter som uppenbart har utsatts för ofrivillig uppringning till utlandsnummer och vidtar vissa åtgärder för att förhindra att ofrivillig uppringning sker på nytt.¹⁹

¹⁷ RegTP, Vorgehensweise der Reg TP bei Auslandsdiallern bzw. Satellitendiallern, www.regtp.de, september 2004.

¹⁸ Deutsche Telekom (T-Com), Pressemitteilung, Bonn, den 10 mars 2004.

¹⁹ Bundesamt für Sicherheit in der Informationstechnik, Informationen zu Dialern – Warnung vor Dialern mit Auslands- oder Satellitenrufnummern, 6 oktober 2004.

5.1.5 Rättspraxis

Det finns i Tyskland en omfattande rättspraxis när det gäller frågor som rör en abonnents betalningsskyldighet vid misstänkt obehörig modemkoppling.

Av särskilt stort intresse är en dom den 4 mars 2004 från Bundesgerichtshof, Tyskland högsta instans för tvistemål.²⁰ Bundesgerichtshof tog i denna dom ställning till frågan om en abonnent skall vara betalningsansvarig för uppkopplingar till ett betalnummer, när uppkopplingarna orsakats av att en oavsiktligt nedladdad dialler ändrat datorns fjärranslutning.

Bakgrund och yrkanden

I målet begärde en operatör ersättning med cirka 17 000 DEM av en abonnent för bl.a. uppkopplingar till ett betalnummer i 0190-serien. Abonnenten bestred yrkandena i denna del med hänvisning till att uppkopplingarna skett obehörigt genom att en dialler laddats ned och ändrat datorns fjärranslutning, med följd att all Internetanvändning härefter skett genom uppkoppling till betalnumret. Nedladdningen av diallern hade enligt abonnenten skett i samband med att hennes 16-årige son laddat ned ett dataprogram från en webbplats, på vilken det utlovades att programmet skulle förbättra dataskärmens bildåtergivning och öka datorns snabbhet. Förutom att en dialler laddades ned på datorn skedde enligt abonnenten en omedelbar vidarekoppling till en webbplats med erotiskt innehåll.

Av operatörens allmänna villkor framgick att abonnenten är ansvarig för ianspråktagande av telenätet genom den upplåtta anslutningen och skall betala ersättning för detta i enlighet med gällande taxor. Av samma villkor följde vidare att abonnenten även skall vara betalningsskyldig för sådant ianspråktagande av anslutningen som sker genom annan som abonnenten har att svara för.

²⁰ Mål nr III ZR 96/03.

Underinstanserna

Förstainstansdomstolen, Landgericht Berlin, biföll operatörens yrkanden med hänvisning till nyss nämnda villkor i abonnemangsavtalet för telefoni.²¹

Kammergericht Berlin ändrade efter överklagande av abonnenten Landgerichts dom och avslag operatörens yrkanden såvitt gäller uppkopplingar som skett efter att fjärranslutningen ändrats.²²

Kammergericht ansåg att abonnenten har ett krav på skadestånd mot operatören, vilket motsvarar operatörens krav på ersättning för uppkopplingarna. Skadeståndskravet grundas enligt Kammergericht på culpa in contrahendo och bestämmelsen i 278 § Bürgerliches Gesetzbuch (BGB), som anger att en gäldenär vid uppfyllande av en förpliktelse genom tredje man i förhållande till borgenären ansvarar för tredje mans handlande. Innehållsleverantören skall enligt Kammergericht betraktas som en medhjälpare till operatören, med vars hjälp operatören vid varje enskild uppringning till betalnumret utför en tjänst åt abonnenten såsom en del av avtalsförhållandet mellan operatören och abonnenten. Operatören ansvarar därför i förhållande till abonnenten för innehållsleverantörens handlande, vilket i det aktuella fallet innefattade att uppsåtligt genom vilseledande ändra abonnentens fjärranslutning med hjälp av en dialler.

Bundesgerichtshof

Bundesgerichtshof fastställde Kammergerichts domslut, och anförde i sina domskäl i huvudsak följande.

I abonnemangsavtalet regleras inte uttryckligen frågan om vem som bär risken när uppringning till ett betalnummer görs av en dialler som utan abonnentens vetskap har installerats på datorn. Dispositiv rätt som skulle kunna fylla ut abonnemangsavtalet saknas. Förutsättningar föreligger att tolka rättsförhållandet mellan parterna genom utfyllnad. Denna utfyllande tolkning skall grundas på den hypotetiska partsviljan, dvs. en avvägning av parternas intressen skall göras i beaktande av hur seriösa avtalsparter i beaktande av tro och heder skulle ha bedömt situationen.

²¹ Landgericht Berlin, dom den 11 juli 2001, mål nr 18.O.63/01.

²² Kammergericht, Berlin, dom den 27 januari 2003, mål nr 26.U.205/01.

Härtill skall den utfyllande tolkningen grundas på den reglering och de värderingar som kommer till uttryck i det föreliggande avtalet. Av 16 § tredje stycket TKV framgår att operatören skall ansvara för manipulationer av abonnentens anslutning som görs av tredje man och påverkar debiteringen, såvida inte abonnenten bär skulden för detta. Motsvarande bestämmelse finns i operatörens allmänna villkor. Genom detta villkor avgränsas risksfären mellan abonnenten och operatören. Skillnaden mellan manipulationer av nyss nämnt slag och ofrivillig installation av en dialler är närmast teknisk. Sakligt föreligger inte någon egentlig skillnad.

Det skall också beaktas att operatören utsätter abonnenten för en risk genom att öppna dennes anslutning till betalnummer. Betalnummer har blivit allt lättare att missbruka. Operatören har en ekonomisk fördel av att abonnemang är öppet för denna typ av nummer. Har operatören en ekonomisk fördel av att tillhandahålla en missbruksbenägen tjänst är det rimligt att denne också står risken för sådant missbruk, förutsatt att abonnenten inte bär skulden för detta.

Någon oaktsamhet kan emellertid inte läggas på abonnenten eller hennes son till last. En normal Internetanvändare har inte att räkna med att det i till synes harmlös programvara som laddas ned från Internet finns dold en dialler. Det har inte ålegat abonnenten eller hennes son att vidta några särskilda åtgärder för att skydda sig mot sådan installation av en dialler, eftersom det inte fanns något som tydde på att en dialler skulle installerats. Annat har inte framkommit än att fråga varit om normal användning av Internet. Det har alltså inte ålegat abonnenten att i förebyggande syfte och utan tecken på missbruk rutinemässigt kontrollera datorn med avseende på diallers, övervaka uppkopplingen till Internet så att uppkoppling bara kan ske genom uttryckligt godkännande, eller använda ett så kallat skyddsprogram mot diallers. Skulle det enligt underrättspraxis krävas att abonnenten vidtar sådana åtgärder skall denna praxis inte följas. Inte heller skall abonnenten för att uppfylla kravet på aktsamhet vara förpliktad att i förebyggande syfte och utan konkreta tecken på missbruk låta spärra sitt abonnemang mot uppringning till betalnummer.

Slutsatsen blir således att operatören i sitt rättsförhållande med abonnenten inte har någon rätt till ersättning för de aktuella uppringningarna till betalnummer.

Operatören kan inte heller grunda ett anspråk på den rätt som skulle kunna tillkomma innehållsleverantören. Det kan lämnas

öppet om en innehållsleverantör över huvud taget kan grunda ett direkt anspråk på en abonnent för ianspråktagande av en innehållstjänst via betalnummer. I ett fall som det förevarande kan hur som helst abonnenten framställa ett motkrav på skadestånd, eftersom innehållsleverantören i vart fall med eventuellt uppsåt har handlat bedrägligt och i strid med god sed samt tillfogat abonnenten en skada motsvarande kostnaden för uppringningen. Inte heller på denna grund kan således operatörens krav bifallas.

5.2 Schweiz

5.2.1 Spärning

Grundläggande bestämmelser om frågor som rör elektronisk kommunikation finns i Fernmeldegesetz (FMG) och Verordnung über Fernmeldedienste (FDV).²³

FDV innehåller i artikel 31 bestämmelser om spärning av samtal till betalnummer. Operatörer skall enligt artikelns första stycke erbjuda sina kunder möjligheten att kostnadsfritt spärra sitt abonnemang mot uppringning till antingen alla betalnummer (090x-nummer) eller endast nummer som är knutna till betaltjänster med erotiskt eller pornografiskt innehåll (0906-nummer).

Av artikel 31 andra stycket följer att abonnenten enkelt och utan kostnad skall kunna få en spärning enligt första stycket upphävd och återaktiverad. Enligt tredje stycket i samma artikel skall operatören i samband med att avtal träffas och därefter minst en gång om året informera om möjligheten att spärra nyss nämnda nummer.

Flera operatörer erbjuder härutöver på eget initiativ sina abonnenter ytterligare möjligheter till spärning, bl.a. av utlandsnummer.

5.2.2 Prisinformationsförordningen

Bestämmelser som föreskriver krav på prisinformation vid tillhandahållande av bl.a. innehållstjänster via betalnummer finns i Verordnung über die Bekanntgabe von Preisen (PBV).²⁴

²³ Fernmeldegesetz, av den 30 april 1997, nr 784.10, och Verordnung über Fernmeldedienste (FDV), av den 31 oktober 2001, nr 784.101.1.

²⁴ Den 11 december 1978, nr 942.211.

Enligt artikel 10 första stycket PBV måste priser för bl.a. upp-
ringning till betalnummer anges i CHF.

I artikel 11 a första stycket PBV regleras prisinformation för
innehållstjänster som tillhandahålls via betalnummer vars pris
överstiger 2 CHF per minut eller i grundavgift. Av stycket följer
att fakturering av sådana samtal endast får ske, om kunden innan
debitering påbörjas utan kostnad har fått tydlig information om
priset för samtalet. Informationen skall lämnas på samma språk
som den innehållstjänst som debiteringen avser. Bestämmelsen
gäller oavsett vilket tekniskt medel som används för att utföra
tjänsten, varför inte endast telefonsamtal utan även t.ex. tjänster
som tillhandahålls på webbplatser omfattas.

Enligt artikel 11 a tredje stycket PBV får debitering av en inne-
hållstjänst som tillhandahålls via betalnummer inte påbörjas förrän
fem sekunder efter att meddelandet med prisinformation har
avslutats.

Överstiger kostnaden per samtal 10 CHF eller 5 CHF per minut
är kunden betalningsskyldig för en innehållstjänst endast om
samtalet dessförinnan bekräftats av kunden genom en särskild
signal. Detta följer av artikel 11 a fjärde stycket PBV.

Femte stycket i samma artikel reglerar tjänster som tillhandahålls
på Internet eller genom annan dataöverföring samt är knutna till ett
betalnummer. Av bestämmelsen följer att fakturering för sådana
tjänster endast får ske, om kunden innan debitering påbörjas i
tydlig och läsbar skrift har informerats om priset för tjänsten.
Under hela den tid som debitering för tjänsten sker skall den vid
varje tidpunkt upplupna kostnaden vara synlig för kunden i tydlig
och läsbar skrift. Vad som sägs i fjärde stycket om bekräftelse av
kunden genom särskild signal vid ovanligt höga tariffer gäller även
innehållstjänster som tillhandahålls på Internet eller genom annan
dataöverföring.

Vid marknadsföring av innehållstjänster med angivande av
betalnummer skall enligt artikel 13 första stycket 2 PBV grund-
avgiften och priset per minut framgå. Tillämpas en annan typ av
debitering skall taxan tydligt framgå. Prisinformationen skall anges
i ett teckensnitt som är av minst samma storlek som det angivna
betalnumret.

5.2.3 Förbud mot användning av diallers

Från och med den 1 april 2004 är det i Schweiz förbjudet att använda diallers för att tillhandahålla innehållstjänster via betalnummer, dvs. nummer i den schweiziska nummerplanen som börjar med 0900, 0901 och 0906.

Detta framgår av tekniska och administrativa föreskrifter beträffande distributionen av E.164-nummer, avsnitt 4.8.3, 4.9.3 och 4.10.3.²⁵ Föreskrifterna har meddelats av den schweiziska tillsynsmyndigheten på telekommunikationsområdet, BAKOM.²⁶

Bestämmelsen är formulerad så att diallers eller liknande program som används för uppringning i syfte att fakturera för tjänster, varor eller program som erbjuds online inte får användas tillsammans med ett eller flera 090x-nummer i den schweiziska nummerplanen.

Används en dialler för uppringning till ett nummer i någon av dessa serier kan BAKOM dra in numret.

5.2.4 Åldersgräns för vissa innehållstjänster

Innehållsleverantören skall särskilt säkerställa att personer under 16 år inte får tillgång till innehållstjänster med pornografiskt innehåll. Detta följer av BAKOM:s nyss nämnda tekniska och administrativa föreskrifter beträffande distributionen av E.164-nummer, avsnitt 4.10.3.

5.3 Österrike

5.3.1 Lagstiftning om telekommunikation

Den övergripande lagen på teleområdet är Telekommunikationsgesetz 2003 (TKG), som trädde i kraft den 20 augusti 2003.²⁷

Enligt 24 § andra stycket TKG kan regleringsmyndigheten genom förordning meddela närmare bestämmelser om konsumentskydd när det gäller innehållstjänster som tillhandahålls via betalnummer (Mehrwertdiensten). Sådana bestämmelser kan enligt samma stycke särskilt avse inskränkning till vissa

²⁵ Technische und administrative Vorschriften betreffend der Aufteilung der E-164-Nummern, BAKOM, den 15 januari 2004, RS 784.101.113/2.8.

²⁶ Bundesamt für Kommunikation.

²⁷ BGBl Nr. 70/2003.

nummerserier, marknadsföring, tidsbegränsning av uppkopplings-tiden, reglering av diallers och prisinformation.

Av 24 § tredje stycket TKG följer att regleringsmyndigheten skall upprätta en förteckning över samtliga tilldelade betalnummer. Av denna förteckning skall bl.a. kunna utläsas innehållsleverantörens namn och adress. Förteckningen skall vara offentlig.

Enligt 29 § andra stycket TKG skall operatörer åtminstone en gång per år erbjuda sina abonnenter möjligheten att utan kostnad spärra utgående samtal till betalnummer.

5.3.2 Särskild reglering av betalnummer och diallers

Utförliga bestämmelser om bl.a. konsumentskydd på teleområdet finns i Verordnung der Rundfunk und Telekom Regulierungs-GmbH, mit der Bestimmungen für Kommunikationsparameter, Entgelte und Mehrwertdienste festgelegt werden (KEM-V).²⁸

Förordningen meddelades av den österrikiska radio- och telemyndigheten, Rundfunk- und Telekom Regulierungs-GmbH (RTR) med stöd av bemyndiganden i bl.a. 24 § TKG. Förordningen trädde i kraft den 12 maj 2004, med undantag för vissa bestämmelser som trädde i kraft något senare.

Särskilda serier för betalteletjänster

Av 103 § KEM-V följer att innehållstjänster får tillhandhållas i Österrike endast via nationella nummer i serierna 810, 820, 821, 900, 901, 930, 931, 939 och 118, under förutsättning att tjänsten uppfyller de krav som gäller för respektive nummerserie. Innebörden av denna bestämmelse är bl.a. att innehållstjänster inte får tillhandahållas i Österrike med användning av utländska nummer.²⁹

Särskilda begränsningar i möjligheten att tillhandahålla innehållstjänster i respektive nummerserie följer av 75 § KEM-V. Särskilt att beakta är att uppringning med dialler är förbjuden i flertalet nummerserier. Uppringning med dialler får däremot förekomma i serien 939. I denna serie är sådan uppringning som inte sker med dialler förbjuden.

²⁸ RVON0001-138/2003.

²⁹ RTR, Erläuterungen zur KEM-V, RVON0001-139/2003, s. 36.

Innehållsleverantören prissätter själv de innehållstjänster som tillhandahålls i nummerserierna 900, 901, 930, 931 och 939. Enligt 77 § första stycket KEM-V får priset för en innehållstjänst i dessa serier dock inte uppgå till mer än 3,64 euro per minut eller 10 euro per uppringning.

Användning av diallers är även förbjuden vid uppringning till vissa nummerserier för personupplysningstjänster och SMS/MMS-tjänster. Detta följer av 33 § åttonde stycket och 66 § KEM-V.

Prisinformation

Krav på marknadsföring av innehållstjänster finns i 104 § KEM-V. Innehållsleverantören måste förutom en tydlig beskrivning av den erbjudna tjänsten även lämna korrekt prisinformation, vilken skall anges i euro per minut eller per uppringning. Prisinformationen måste vara lättläslig och anges i anslutning till betalnumret.

Ytterligare bestämmelser om prisinformation i samband med tillhandahållande av innehållstjänster i serierna 900, 901, 930 och 931 finns i 105 § KEM-V.

Krav för uppkoppling med dialler

För att en dialler skall få användas i nummerserien 939 måste innehållsleverantören säkerställa att vissa i 106 § KEM-V föreskrivna krav är uppfyllda.

Innan uppkoppling till tjänsten sker måste enligt första punkten uppgift lämnas om innehållsleverantören och dennes aktuella adress, priset per minut samt det betalnummer som uppkopplingen sker till. Vidare måste anges att tjänsten tas i anspråk genom uppkoppling till ett betalnummer och att betalning för tjänsten sker genom debitering på teleräkningen.

Uppkoppling får enligt andra punkten endast ske efter att användaren bekräftat att denne har fått del av den i första punkten nämnda informationen. Det måste vara möjligt att effektivt, enkelt och utan kostnad avböja att uppkoppling sker.

Den information som nämns i första punkten måste ges på tyska med text som är läslig och tydlig i förhållande till bakgrunden. All information måste utan avbrott finnas på skärmen. Särskilt prisinformationen måste anges tydligt och befinna sig i anslutning

den ikon som används för att bekräfta uppkopplingen. Detta framgår av tredje punkten.

Uppkoppling får enligt fjärde punkten endast ske till sådana betalsidor som inte annars är allmänt tillgängliga på Internet.

En dialler får installeras på användarens dator endast om denne uttryckligen har samtyckt till detta. Diallern måste enkelt och utan kostnad kunna tas bort. Det framgår av femte punkten.

Av sjätte punkten följer att den upplupna debiteringen och den sammanlagda uppkopplingstiden tydligt måste framgå på skärmen under hela uppkopplingstiden. Vidare måste det under hela uppkopplingstiden på skärmen finnas en ikon, med vilken användaren enkelt, utan fördröjning och när som helst kan avbryta förbindelsen.

Automatiskt avbrytande av tjänsten

Enligt 107 § KEM-V skall operatören säkerställa att uppkoppling till ett betalnummer i bl.a. 939-serien avbryts automatiskt efter 30 minuter. Är debiteringen per minut lägre än 2,20 euro får uppkopplingen dock pågå i högst 60 minuter innan förbindelsen bryts.

Opt-in för betalnummer i 939-serien

Operatörer som tillhandahåller fast telefoni skall enligt 108 § första stycket KEM-V säkerställa att betalnummer i 939-serien endast kan nås av abonnenter som uttryckligen begärt hos operatören att de önskar åtkomst till dessa nummer.

En sådan lösning brukar kallas opt-in, vilket innebär att en abonnent kan få åtkomst till nummer i serien endast efter att uttryckligen ha begärt detta hos operatören. Abonnenten kan därefter när som helst anmäla till operatören att numren åter skall vara spärrade. Detta kallas opt-out.

I RTR:s kommentar till KEM-V anges att erfarenheten visat att tidigare åtgärder mot missbruk av diallers varit otillräckliga, då åtskilliga innehållsleverantörer brutit mot befintliga regler.³⁰ Enligt samma kommentar kan det därför inte antas att de ännu mer detaljerade regler om diallers som följer av KEM-V utan vidare

³⁰ RTR, Erläuterungen zur KEM-V, RVON0001-139/2003, s. 40 f.

kommer att följas. Enligt RTR är därför en opt-in-lösning för uppkoppling med dialler nödvändig.

Spärrning av utlandsnummer

Enligt 108 § andra stycket KEM-V har operatörer rätt att spärra uppringning till enstaka utländska nummerserier, om det finns skäl att anta att innehållstjänster erbjuds via dessa nummerserier.

RTR:s anger i kommentaren till KEM-V att en tendens på senare tid har varit att innehållstjänster erbjuds via nummer i utlandet, inte sällan avlägsna platser med hög minuttaxa och tidigare obefintlig telefontrafik från Österrike.³¹ Detta kan enligt RTR innebära att innehållstjänster som förbjudits i Österrike i stället erbjuds via utlandsnummer. Bestämmelsen i 108 § andra stycket KEM-V ger enligt RTR operatören möjlighet att förhindra en sådan utveckling.

Spärrning av nationella nummer

Operatörer har enligt 108 § tredje stycket KEM-V även rätt att spärra nationella telefonnummer, om det kan antas att otillåten uppkoppling sker till betalnummer eller nummer för personupplysningstjänster.

Bestämmelsen ger enligt RTR operatören möjlighet att själv ingripa vid t.ex. otillåten användning av diallers vid uppkoppling mot nationella nummer.³²

5.4 Danmark

Den grundläggande rättsakten på teleområdet är loven om konkurrence- og forbrugerforhold på telemarkedet (nedan teleloven).³³

³¹ RTR, a. kommentar, s. 41.

³² RTR, a. kommentar, s. 41.

³³ Lag nr 418, av den 31 maj 2000. Genomgången grundas på lagens lydelse efter de ändringar som trädde i kraft den 25 juli 2003, se lovbekendtgørelse nr 661 av den 10 juli 2003 (ändringar t.o.m. lag nr 450 av den 10 juni 2003).

5.4.1 Betalnummer

En särskild reglering av betalnummer finns i bekendtgørelse om informations- og indholdstjenester med integreret taksering.³⁴ Bekendtgørelsen har meddelats av Forskningsministeriet med stöd av bemyndigandena i 28 § första stycket, 29 § första stycket 1 och 33 § första och tredje styckena teleloven. Bekendtgørelsen trädde i kraft den 1 januari 2001 och har sedan dess ändrats vid två tillfällen.³⁵

Särskilda nummerserier för betalnummer

Enligt 27 § första stycket teleloven skall i den danska nummerplanen för telefoni avsättas särskilda nummerserier för vissa i samma stycke angivna ändamål.

Enligt 27 § första stycket punkt 2 skall nummerserier avsättas för uppringning för vilken den som tillhandahåller elektroniska kommunikationsnät eller -tjänster (nedan operatören) även debiterar för att en innehållstjänst tas i anspråk samt ombesörjer fakturering av abonnenter för denna kostnad.

Fakturering för tredje mans räkning

Enligt 27 § tredje stycket teleloven får en operatör i allmänhet inte fakturera abonnenten för tredje mans räkning för kostnader som inte är trafikrelaterade. Fakturering för tredje mans räkning får dock ske för uppringning till betalnummer enligt 27 § första stycket 2 teleloven och för vissa informationstjänster.

Upplåtelse av betalnummer

Enligt 28 § första stycket teleloven får ministern för vetenskap, teknologi och utveckling fastställa närmare regler om användningen av de nummerserier som anges i 27 § första stycket 2 samma lag. Ministern får bl.a. fastställa regler om innehållstjänsternas innehåll och placering i nummerserier samt om priset för uppringning till sådana nummer.

³⁴ Bekendtgørelse nr 991, av den 6 november 2000.

³⁵ Bekendtgørelser nr 1214 av den 18 december 2000 och nr 259 av den 10 april 2003.

Enligt 28 § andra stycket teleloven ansvarar den operatör som har upplåtit respektive betalnummer till en näringsidkare som tillhandahåller innehållstjänster via ett sådant nummer (nedan innehållsleverantören) för att de i första stycket angivna bestämmelserna efterlevs.

En operatör som har upplåtit ett betalnummer till en innehållsleverantör skall enligt 28 § tredje stycket teleloven dra in numret och vägra att upplåta nya sådana nummer, om innehållsleverantören inte följer de i första stycket angivna bestämmelserna.

Kategorisering av innehållstjänster

Innehållstjänster delas i 4–9 §§ bekendtgørelse om informations- og indholdstjenester med integreret taksering in i sex kategorier. Av 3 § samma bekendtgørelse följer att tillhandahållande av tjänster som avses i någon av dessa kategorier endast får ske i nummerserier som tillsynsmyndigheten har avsatt till innehållstjänster med stöd av 27 § första stycket 2 teleloven.

Till kategori I räknas tjänster som debiteras per tidsenhet till en kostnad exklusive trafikavgift som inte överstiger 4 DKK per minut inklusive mervärdesskatt. Tjänsterna får inte vara olämpliga för barn under 16 år samt får inte omfatta beskrivningar av sexuell eller erotisk karaktär, kontaktförmedling med inriktning på sexuell samvaro, hänvisning till andra tjänster eller nummer med sexuellt eller erotiskt innehåll, våldsbeskrivningar eller tävlingar. Detta framgår av 4 §.

Kategori II omfattar i likhet med kategori I tjänster som debiteras per tidsenhet till en kostnad exklusive trafikavgift som inte överstiger 4 DKK per minut inklusive mervärdesskatt. För tjänster i kategori II gäller i övrigt endast den begränsningen att de inte får avse tävlingar (5 §).

Kategori III omfattar också tjänster som debiteras per tidsenhet, men här får kostnaden exklusive trafikavgift överstiga 4 DKK per minut inklusive mervärdesskatt. Tjänster i denna kategori får inte avse tävlingar (6 §).

Tjänster i kategori IV debiteras per tidsenhet och får prissättas till mer än 4 DKK exklusive trafikavgift men inklusive mervärdesskatt. Debiteringen per tidsenhet kan kombineras med debitering av en kostnad per uppringning. Tjänster i denna kategori får inte

vara olämpliga för barn under 16 år och är föremål för samma restriktioner som tjänster i kategori I (7 §).

Kategori V omfattar tävlingstjänster som debiteras per uppringning. Kostnaden exklusive trafikavgift per samtal får inte överstiga 4 DKK inklusive mervärdesskatt. Tjänster i denna kategori får inte vara olämpliga för barn under 16 år och är föremål för samma restriktioner som tjänster i kategori I, med undantag för att tjänsterna får avse tävlingar (8 §).

Till kategori VI räknas tjänster som debiteras per uppringning och avser allmännyttiga insamlingar. Debiteringen exklusive trafikavgift per uppringning får inte överstiga 150 DKK inklusive mervärdesskatt. Tjänster i denna kategori får inte vara olämpliga för barn under 16 år och är föremål för samma restriktioner som tjänster i kategori V. För att en tjänst skall kunna hänföras till denna kategori krävs att insamlingen ombesörjs av ett religiöst samfund eller församling, fond, förening, stiftelse eller institution etc. som har godkänts enligt dansk skattelagstiftning (9 §).

Krav på vissa innehållstjänster

Av 10 § första stycket bekendtgørelse om informations- og indholdstjenester med intregreret taksering følger att innehållstjänster som omfattas av bekendtgørelsen inte får avse spel.

För en tjänst skall anses avse tävling och därmed kunna hänföras till kategori V eller VI, krävs att tävlingen är av sådan svårighetsgrad att det inte kan antas att så gott som alla kan besvara den ställda frågan korrekt. Tävlingen skall utgöra den huvudsakliga delen av tjänsten i kategori V. Detta följer av 10 § andra stycket.

Tjänster i kategorierna I–IV får enligt 10 § tredje stycket inte uteslutande bestå i vidarekoppling av samtal eller att två eller flera abonnenter ges möjlighet att samtala med varandra.

Automatiskt avbrytandet av tjänsten

Debiteringen av tjänster som omfattas av kategori IV och som debiteras per tidsenhet får efter 30 minuter inte avse annat än trafikavgift. Detta följer av 11 § första stycket bekendtgørelse om informations- og indholdstjenester med intregreret taksering.

En operatör som upplåter betalnummer skall säkerställa att uppringning från samma abonnentnummer till betalnummer som omfattas av kategorierna V och VI endast kan ske en gång per dygn. Detta krav följer av 11 § andra stycket.

Spärrning

Ministern för vetenskap, teknologi och utveckling får enligt 29 § första stycket teleloven fastställa närmare föreskrifter om skyldighet för operatörer att spärra vissa typer nummer. Föreskrifterna kan avse skyldighet att spärra på förhand eller på begäran av abonnenten.

Spärrning kan med stöd av sådana föreskrifter ske av utgående samtal till betalnummer (första punkten), utgående samtal till samtliga eller vissa utlandsnummer (andra punkten) eller utgående samtal till samtliga nummer (tredje punkten).

En operatör som tillhandahåller abonnenter tillgång till allmänt telenät eller teletjänster som ger möjlighet till uppringning till betalnummer, skall enligt 12 § första stycket bekundtgørelse om informations- och indholdstjenester med intregreteret taksering säkerställa att nummer i kategorierna II-IV på förhand är spärrade för uppringning.

I paragrafens andra stycke anges att bestämmelser om öppning av samtalsspärrar eller spärrning av andra typer av samtal finns i föreskrifter som har meddelats med stöd av 29 § första stycket teleloven. Sådana bestämmelser finns i 20–22 §§ bekundtgørelse om udbud af elektroniske kommunikationsnet og -tjenester, vilka bestämmelser diskuteras närmare i det följande.

Avräkning och samtrafik

Av 29 § andra stycket teleloven följer att ministern för vetenskap, teknologi och utveckling får fastställa närmare föreskrifter om avräkning mellan operatörer och innehållsleverantörer. Föreskrifterna kan avse hur stor del av intäkten för en uppringning som skall tillkomma innehållsleverantören.

Ministern får i samband med att föreskrifter enligt andra stycket fastställs förordna om prisreglering av samtrafik avseende betalnummer. Detta framgår av 29 § tredje stycket teleloven.

Uppringning till betalnummer debiteras av förvalsoperatören. Det är även hos förvalsoperatören som abonnenten kan spärra denna typ av nummer. Frågan om vem som bär kreditrisken för uppringning till betalnummer är inte reglerad i lag eller föreskrifter utan regleras av operatörerna genom samtrafikavtal.

Prisinformation

Enligt 33 § teleloven får ministern för vetenskap, teknologi och utveckling fastställa närmare föreskrifter om skyldighet att lämna prisinformation i samband med uppringning till betalnummer. Sådana bestämmelser har meddelats genom 13 § bekendtgørelse om informations- och indholdstjenester med intregreret taksering.

En operatör skall enligt 13 § första stycket säkerställa att användaren av tjänsten innan varje samtal inleds informeras om antingen priset för tjänsten inklusive trafikavgift (första punkten a) eller priset för tjänsten exklusive trafikavgift jämte uppgift om hur användaren av tjänsten kan få information om trafikavgiften (första punkten b). Innan varje samtal inleds skall dessutom information lämnas om vilken operatör som har upplåtit betalnumret till innehållsleverantören (andra punkten).

Efter att den i 13 § första stycket nämnda informationen lämnats, skall användaren av tjänsten ha minst fem sekunder på sig att avbryta uppringningen. Operatören skall enligt 13 § andra stycket säkerställa att debitering dessförinnan inte sker för annat än trafikavgiften.

En operatör som har upplåtit betalnummer åt en innehållsleverantör skall på begäran lämna information om vem innehållsleverantören är. Det följer av 13 § fjärde stycket.

Enligt 13 § femte stycket gäller kraven på information enligt första stycket och uppehåll enligt andra stycket inte vid uppringning till tjänster som omfattas av kategori VI, när fråga är om en insamling som sker genom ett landsomfattande radio- eller TV-program samt upplysning om priset för tjänsten exklusive trafikavgift lämnas i programmet. Undantaget gäller i högst 24 timmar, vilken tid kan förläggas före, under eller efter sändningen av det landsomfattande radio- eller TV-programmet.

Tillsyn

Den som har upplåtit ett betalnummer åt en innehållsleverantör är enligt 14 § första stycket bekendtgørelse om informations- og indholdstjenester med intregreret taksering skyldig att se till att bestämmelserna i 4–11 §§ samt 13 § första stycket 2, andra och fjärde styckena i samma bekendtgørelse efterlevs.

IT- og Telestyrelsen skall enligt 14 § tredje stycket samma bekendtgørelse utöva tillsyn och träffa avgöranden i frågor som avses i 12 § och 13 § första stycket 1, dvs. frågor som rör spärning och prisinformation som skall lämnas innan en innehållstjänst tas i anspråk.

Service 900-Nævnet

Ministeriet för vetenskap, teknologi och utveckling skall enligt 103 § första stycket teleloven tillsätta en nämnd för betaltele-tjänster (Service 900- Nævnet). Nämnden skall finansieras genom att avgifter för upplåtelse av nummer tas ut med stöd av 32 § första och andra styckena teleloven.

Nämnden har enligt 104 § första stycket teleloven till uppgift att behandla klagomål som rör upplåtelse av betalnummer och därtill hörande frågor.

Av 104 § andra stycket följer att nämnden kan bestämma att en operatör skall dra in ett redan upplåtet nummer från en innehålls-leverantör (första punkten). Nämnden kan vidare ålägga en opera-tör att upplåta ett nummer åt en innehållsleverantör eller ge innehållsleverantören tillgång till ett nummer som tidigare har dragits in från denne (andra punkten). Slutligen kan nämnden dra in en operatörs rätt att upplåta betalnummer åt innehålls-leverantörer och fakturera för dessa (tredje punkten). Sistnämnda åtgärd förutsätter att operatören vid upprepade tillfällen eller genom grov försummelse åsidosätter sin tillsynsplikt enligt 28 § tredje stycket.

Av 104 § tredje stycket följer att det i ett beslut om indragning av ett betalnummer enligt första och andra punkterna skall anges hur länge indragningen skall gälla.

En operatör som har fråntagits rätten att upplåta betalnummer åt innehållsleverantörer får enligt 104 § fjärde stycket efter ett år ansöka om att åter medges rätt att upplåta betalnummer.

Avgöranden av nämnden kan enligt 105 § teleloven inte överklagas hos annan myndighet.

5.4.2 Udbudsbekendtgørelsen

Ytterligare bestämmelser om konsumentskydd på teleområdet finns i bekendtgørelse om udbud af elektroniske kommunikationsnet og -tjenester (nedan udbudsbekendtgørelsen), 15–24 §§³⁶

Udbudsbekendtgørelsen har meddelats av Ministeriet for Videnskab, Teknologi og Udvikling med stöd av bemyndiganden i bl.a. 29 § första stycket och 33 § teleloven. Udbudsbekendtgørelsen trädde i kraft den 25 juli 2003, varvid bekendtgørelse om udbud af telenet og teletjenester upphävdes.³⁷ Udbudsbekendtgørelsen överensstämmer till stora delar med bekendtgørelse om udbud af telenet og teletjenester, men innebär förändringar i vissa avseenden.

Bestämmelserna i udbudsbekendtgørelsen omfattar i första hand operatörer som tillhandahåller allmänna elektroniska kommunikationsnät och -tjänster som avser telefoni via det fasta nätet, ISDN-tjänster och mobilkommunikation samt som debiterar för förbrukning av tjänsten. Detta följer av 15 § andra stycket. En sådan operatör skall erbjuda abonnenten vissa i samma stycke angivna tjänster.

Bland dessa bör särskilt nämnas automatisk spärrning vid överskridande av en på förhand avtalad kreditgräns (saldokontrolordning), spärrning av vissa typer av nummer genom användande av säkerhetskod (spärring), spärrning av betalnummer genom anmälan till operatör (spärring for adgang til informations- og indholdstjenester) och information till abonnenten under faktureringsperioden vid ovanligt hög löpande debitering (løbende udsvingskontrol).

Automatisk spärrning vid överskridande av kreditgräns

Enligt 20 § första stycket udbudsbekendtgørelsen avses med saldokontrolordning att en tillhandahållen tjänst omedelbart skall spärras från fortsatt användning, när det konstateras att den löpande debiteringen har överskridit ett på förhand bestämt

³⁶ Bekendtgørelse nr. 666 av den 10 juli 2003.

³⁷ Bekendtgørelse nr 786 av den 19 september 2002.

belopp. Detta belopp, liksom den period som beräkningen skall avse, skall dessförinnan bestämmas genom avtal mellan operatören och abonnenten.

Spärrningen skall enligt paragrafens andra stycke med omedelbar verkan kunna upphävas av abonnenten med hjälp av en säkerhetskod. Den som tillhandahåller allmän taltelefoni skall också erbjuda möjlighet att upphäva spärrningen genom en taltelefonitjänst. Spärrning får enligt tredje stycket inte påverka möjligheten att ringa det allmänna larmnumret (112) eller att ringa genom en annan operatör.

Enligt 20 § fjärde stycket skall den löpande debitering som läggs till grund för spärrning enligt första stycket i allmänhet uppdateras med ett intervall på högst 24 timmar. För mobiltelefonsamtal från utlandet eller som har tagits emot på en mobilterminal i utlandet skall uppdateringen ha gjorts inom 24 timmar från det att operatören tagit emot informationen om uppringningen, dock inte senare än 31 dygn efter uppringningen. Vidare skall uppdatering av samtal till manuellt betjänade tjänster, t.ex. telegram och utlandsuppringning via telefonist, ske inom maximalt 72 timmar. Uppdateringsskyldigheten enligt 20 § fjärde stycket gäller inte för samtal från utlandet som betalas av mottagaren.

Spärrningen aktiveras uteslutande på grundval de löpande samtalskostnaderna. Hänsyn tas alltså inte till fasta abonnemangsavgifter och eventuella rabatter.

Enligt 24 § femte stycket skall denna tjänst tillhandahållas abonnenten avgiftsfritt eller till ett pris som inte får överstiga operatörens faktiska kostnader för åtgärden.

Några operatörer erbjuder denna tjänst avgiftsfritt, medan andra tar ut en ersättning. När ersättning tas ut ligger priset i allmänhet runt 30 DKK per kvartal. Vissa operatörer tar härutöver betalt för att upprätta kreditspärren.

Spärrning av vissa typer av samtal

Med spärring avses enligt 21 § första stycket udbudsbekendtgörelsen en funktion som gör det möjligt för abonnenten att med hjälp av en kod hindra att en tjänst används. Abonnenten skall med koden kunna såväl aktivera som upphäva spärrningen med omedelbar verkan. Den som tillhandahåller offentlig taltelefoni

skall också erbjuda abonnenten möjlighet att upphäva spärrningen med användning av taltelefonitjänsten.

Spärrning kan alltså ske av samtliga utgående samtal. Enligt 21 § andra stycket skall abonnenten kunna begära att spärrningen endast skall avse uppringning till utlandsnummer.

I likhet med vad som anges i 20 § angående spärrning vid överskridande av kreditgräns får spärrning enligt 21 § inte påverka möjligheten att ringa det allmänna larmnumret (112) eller att ringa genom en annan operatör. Det framgår av 21 § tredje stycket.

Enligt 24 § första stycket skall denna tjänst tillhandahållas abonnenten avgiftsfritt. Detta innebär en förändring i förhållande till den tidigare telekungörelsen.

Spärrning av betalnummer

Operatörer som erbjuder abonnenter möjlighet att ringa nummer i 900-serien, dvs. betalnummer, skall på begäran av abonnenten spärra samtal till sådana tjänster. Operatören skall på begäran av abonnenten också upphäva spärrning av sådana nummer. Operatören skall genast skicka abonnenten en skriftlig bekräftelse på att uppringning till sådana nummer spärras eller öppnas. Detta följer av 22 § udbudsbekendtgørelsen.

Betalnummer i kategorierna II–IV är förhandsspärrade.³⁸ En abonnent kan med stöd av 22 § upphäva spärrningen av dessa nummer och därefter åter få dem spärrade. Även vid sådan spärrning och upphävande av spärrning skall abonnenten tillsändas en skriftlig bekräftelse.

Spärrning av betalnummer skall enligt 24 § första stycket vara avgiftsfritt för abonnenten. En operatör har dock rätt att ta ut ersättning för att öppna spärrade nummer, vilken ersättning dock inte får överstiga operatörens faktiska kostnader för åtgärden. Första gången ett spärrat nummer öppnas skall emellertid operatören stå för kostnaden. Detta följer av 24 § första, fjärde och femte styckena.

Det förhållandet att abonnemanget är spärrad för vissa typer av samtal hindrar inte att sådana samtal rings genom en annan operatör med hjälp av förvalskod.

³⁸ Se 12 § första stycket bekendtgørelse om informations- og inholdstjenester med integreret taksering, nr 991, av den 6 november 2000.

Löpande utgiftskontroll

Med löpande utgiftskontroll menas enligt 23 § första stycket udbudsbekendtgørelsen att operatören meddelar abonnenten så snart den löpande debiteringen under en faktureringsperiod uppgår till mer än 100 procent av debiteringen under en genomsnittlig faktureringsperiod.

Enligt 23 § andra stycket skall den genomsnittliga debiteringen under en faktureringsperiod beräknas på grundval av debiteringen under de senaste tolv månaderna. Har kundförhållandet endast varat en kortare tid görs beräkningen på grundval av debiteringen under föregående faktureringsperioder.

Meddelande enligt 23 § första stycket skall enligt 23 § tredje stycket lämnas inom tre vardagar från att den angivna gränsen överskridits. Abonnenten behöver dock bara meddelas när normaldebiteringen under en faktureringsperiod överskridits med mer än 250 DKK. Härigenom undviks att abonnenter som endast använder telefonen under en begränsad del av året, t.ex. i ett fritidshus, kommer att meddelas.

Operatörer som erbjuder allmänt elektroniskt kommunikationsnät eller -tjänster som omfattar telefoni via det fasta nätet, ISDN-tjänster och mobilkommunikation, skall erbjuda denna tjänst avgiftsfritt. Det följer av 24 § första stycket.

Undantag från skyldigheterna

Elektroniska kommunikationstjänster som endast tillhandahålls via kontantkort eller liknande skall enligt 1 § tredje stycket udbudsbekendtgørelsen inte omfattas av de skyldigheter som anges i 20–23 §§.

När abonnenten inte är konsument är operatörens skyldigheter enligt 15 § andra stycket och 20–23 §§ inte tvingande utan kan upphävas genom avtal. Det följer av 1 § fjärde stycket udbudsbekendtgørelsen.

5.4.3 Frivilliga åtgärder av operatörer

I augusti 2002 presenterades en överenskommelse mellan Forbrugerrådet, Foreningen Dansk Internet Handel, Dansk IT och flera stora operatörer. Överenskommelsen innebär främst att

operatörer som tillhandahåller fast telefoni inför förhandsspärning för samtal till vissa länder. Fråga är om länder dit modemkapning ofta har skett och i vars nät innehållstjänster av erotisk karaktär erbjuds i stor utsträckning. Överenskommelsen kallas VoksenSpärning Udland.

Överenskommelsen omfattade inledningsvis TDC Tele Danmark A/S (TDC), Telia och Tele2. Härefter har övriga större operatörer som tillhandahåller telefoni från fast anslutning i Danmark anslutit sig.

Genom en skriftlig anmälan till operatören kan abonnenten avstå från denna spärning helt och hållet. Det innebär att samtal till de annars spärrade länderna kopplas fram automatiskt. Någon kostnad för att få spärningen upphävd tas inte ut.

Spärllistan omfattar såvitt gäller flertalet operatörer för närvarande åtta länder eller territorier, samtliga avlägsna platser med tidigare obefintlig telefontrafik från och till Danmark, liksom satellittjänsten EMSAT.³⁹ Listan över spärrade länder uppdateras fortlöpande i samarbete mellan operatörerna och Forbrugerrådet.

TDC utvidgade den 3 februari 2003 på eget initiativ sin spärllista till att omfatta 46 länder och territorier samt satellittjänsterna EMSAT och Ellipso. Samtidigt införde TDC ett förfarande genom vilket samtal till sådana nummer kan kopplas fram av uppringaren. När numret slagits upplysas uppringaren av en telefonröst om att numret är spärrat, men att samtalet kan kopplas fram genom att denne slår en fyrsiffrig säkerhetskod. Koden läses upp för uppringaren, som ges möjlighet att slå koden och sedan bekräfta uppringningen genom att återigen slå det spärrade numret. Följer uppringaren denna procedur kopplas samtalet fram.

Genom denna ordning spärras all automatisk uppringning, inklusive uppringning med en dialler, till länder och territorier som är upptagna på TDC spärllista. Likaså förhindras att uppringning till dessa nummer sker av misstag. Ordningen hindrar däremot inte att en obehörig person eller en minderårig ringer spärrade nummer. TDC erbjuder därför sina abonnenter möjligheten att helt spärra telefontrafik till länder och destinationer som finns på TDC spärllista. Någon kostnad för denna spärning tas inte ut.

Abbonenter hos de flesta andra operatörer kan i allmänhet ringa spärrade länder och territorier genom uppringning via telefonist.

³⁹ Länderna och territorierna är Sierra Leone, São Tomé och Príncipe, Guinea Bissau, Diego García, St. Helena, Brittiska Guyana, Nauru och Kiribati.

5.4.4 Praxis

Domstol

Vestre Landsret har i en dom den 14 maj 2003 tagit ställning till frågan om abonnents betalningsansvar vid uppringning med dialler till utlandsnummer i samband med besök på webbplatser.⁴⁰

TDC yrkade i målet ersättning av en abonnent med cirka 30 000 DKK avseende sammanlagt 74 uppringningar till St. Helena. Abonnenten bestred käromålet, men bekräftade att hennes son med användning av hennes dator besökt en webbplats med erotiskt innehåll, vilket lett till att en dialler installerats på datorn och att uppringning därigenom skett till det nummer på St. Helena som debiteringen avsåg.

Vestre Landsret fann i sina domskäl inledningsvis utrett att abonnentens son genom att klicka på en dialogruta på skärmen med texten ”I accept” laddat ned den dialler som gjort de omtvistade uppringningarna. Landsretten ansåg vidare att abonnenten inte visat att respektive uppringning skett automatiskt utan sonens medverkan. Landsretten utgick därför från att varje åtgärd skett först efter att sonen – i vart fall rent tekniskt – vidtagit en aktiv åtgärd av något slag.

Vestre Landsret anförde härefter i huvudsak följande. Till skillnad från vid sedvanlig uppringning till ett utlandsnummer med landskod, står det vid uppkoppling till ett sådant nummer i samband med besök på en webbplats i allmänhet inte klart för användaren att uppkoppling sker till ett dyrare nummer. Det kan antas att användaren i allmänhet inte skulle vara beredd att göra en sådan uppkoppling, om denne varit införstådd med vilka kostnader det skulle innebära. Utredningen ger inte vid handen att abonnenten i samband med tecknandet av sitt abonnemang upplysts om att förbindelsen skulle kunna medföra dyra uppkopplingar av detta slag. Det kan antas att en del av intäkterna för samtalen skulle tillfalla TDC i egenskap av operatör; TDC har hur som helst valt att inte lämna några närmare uppgifter om detta. TDC kände till att klagomål förekommit från abonnenter med anledning av hög debitering för uppringning till St. Helena i samband med besök på vissa webbplatser med erotiskt innehåll. TDC borde mot denna bakgrund vidtagit effektiva åtgärder för att lösa eller i vart fall begränsa problemet, t.ex. genom automatisk

⁴⁰ Vestre Landsret, avdelning 9, dom den 14 maj 2003, mål nr B-0405-02.

spärrning av aktuella länder eller en informationskampanj om riskerna med besök på sådana webbplatser och möjligheterna till spärrning m.m. Vid den aktuella tidpunkten hade TDC inte vidtagit några sådana åtgärder. Mot denna bakgrund är det oskäligt och stridande mot gott handelsskick ("redelig handlemdde") att med stöd av abonnemangsvillkoren kräva ersättning för sådan uppringning till St. Helena. Käromålet ogillades därför.

Vestre Landsret hänvisade i sina domskäl till 36 och 38 c §§ aftaleloven. Av 36 § första stycket aftaleloven framgår att ett avtal kan ändras eller helt eller delvis jämkas, om det skulle vara oskäligt eller stå i strid med "redelig handlemdde" att göra det gällande. Bedömningen skall enligt 36 § andra stycket göras i beaktande av omständigheterna vid avtalets ingående, avtalets innehåll och senare inträffade omständigheter.

Enligt 38 c § aftaleloven är 36 § första stycket samma lag tillämplig på konsumentavtal. Skulle ett sådant avtal strida mot god handelssed ("hæderlig forretningsskik") och innebära en betydande obalans till konsumentens nackdel när det gäller parternas inbördes rättigheter och skyldigheter, gäller förutom de i 36 § nämnda rättsverkningarna att konsumenten kan kräva att avtalet i övrigt skall gälla, om detta är möjligt.

Domen vann laga kraft.

Teleankenævnet

Teleankenævnet är ett utomrättsligt organ som behandlar civilrättsliga tvister mellan konsumenter och operatörer angående bl.a. debitering enligt telefoni- och Internetabonnemang. Bakom nämnden står Forbrugerrådet och telebranschen.

Teleankenævnet har i ett avgörande om betalningsansvar vid obehörig modemkoppling med dialler till satellitnummer beaktat att den operatör som krävde ersättning (Orange A/S) valt att inte spärra automatisk uppringning till landskoden 88213, som är avsatt för satellittjänsten EMSAT, trots att flera andra operatörer i samråd med Forbrugerrådet tidigare infört sådan spärrning.⁴¹ Teleankenævnet ansåg att operatörens informationsskyldighet härigenom skärpts betydligt. Det får enligt nämnden anses orimligt och strida mot "redelig handlemdde" att göra abonnemangsvillkoren gällande för uppringning i ett sådant fall, varför

⁴¹ Teleankenævnet, avgörande den 3 maj 2004, J.nr. 12.01-0057-04.

abonnenten inte skall vara betalningsskyldig. Två ledamöter ansåg att de risker som är förknippade med nedladdning av program var så kända bland allmänheten vid tidpunkten för uppringningen att abonnenten själv skall bära risken för användningen av sitt Internetabonnemang.

5.5 Norge

5.5.1 Lagstiftning om elektronisk kommunikation

Lov om elektronisk kommunikasjon (ekomloven) trädde ikraft den 25 juli 2003.⁴² Med stöd av bemyndiganden i denna lag meddelade Samferdselsdepartementet forskrift om elektronisk kommunikasjonsnet og elektronisk kommunikasjonstjeneste (ekomforskriften), vilken trädde i kraft den 16 februari 2004.⁴³

Enligt 5 kap. 6 § ekomforskriften skall en operatör utan kostnad på begäran av abonnenten bl.a. spärra vissa typer av ingående eller utgående samtal. Denna skyldighet åligger bara sådana operatörer som med stöd av 5 kap. 1 § ekomloven har ålagts att tillhandahålla leveranspliktiga tjänster, dvs. Telenor.

Enligt 5 kap. 6 § andra stycket ekomforskriften skall abonnenten ges möjlighet att bestämma en övre gräns för löpande kostnader under en faktureringsperiod. När den löpande debiteringen överstiger denna gräns, skall operatören omedelbart spärra utgående samtal, såvida inte abonnenten begär annat.

Den närmare utformningen av nyss nämnda skyldigheter har skett i ett avtal av den 1 september 2004 mellan berörda myndigheter och Telenor. Tjänsterna skall erbjudas senast den 1 januari 2006, men skall innan dess erbjudas i den utsträckning det är tekniskt möjligt.

Ytterligare en bestämmelse om spärrning finns i 13 § forskrift om teletortjenester, som diskuteras närmare i det följande.

⁴² Lov nr 83, den 4 juli 2003.

⁴³ Forskrift nr 401, den 16 februari 2004.

5.5.2 Forskrift om teletorgtjänster

Bestämmelser om teletorgtjänster (betalteletjänster) finns i forskrift om teletorgtjänster,⁴⁴ som trädde i kraft den 1 juli 1994. Med teletorg avses tjänster som erbjuds via nummer i 820- och 829-serierna enligt den norska nummerplanen.

Enligt 3 § forskrift om teletorgtjänster får dessa tjänster tillhandahållas operatörens abonnenter. Tjänsterna får inte tillhandahållas på ett sätt som strider mot gott affärsskick eller är oskäligt mot abonnenten. Av 7 § följer att abonnenten tydligt skall informeras om bl.a. tjänstens pris, innehållsleverantörens namn och kontaktuppgifter samt hur klagomål kan lämnas.

Tjänsterna delas enligt 8 § in i tre grupper: allmänna tjänster (I), informationstjänster (II) och abonnemangstjänster (III). Tjänster i grupperna I och II får tillhandahållas som en del av det vanliga telefonabonnemanget, dock att abonnenten kan begära att dessa nummer skall spärras. Tjänster i grupp III får tillhandahållas endast när abonnenten skriftligt har begärt av operatören att få tillgång till sådana tjänster.

Tjänster i grupp I skall avbrytas automatiskt efter 30 minuter, medan tjänster i grupp II skall avbrytas automatiskt efter 20 minuter. Detta följer av 9 §.

I 10 § ställs utförliga krav på tjänsternas innehåll. Här anges bl.a. att innehållet skall vara lagligt, inte innehålla våldsbeskrivningar, inte vara riktat till någon som är under 16 år, inte innefatta kontaktförmedling eller samtalslinjer med inriktning på sexuell samvaro, eller annars ha sexuellt eller erotiskt innehåll.

Bestämmelser om priser finns i 11 §. För samtal grupp I får kostnaden inte överstiga 22 NOK per minut. Samtal i grupp II får kosta högst 12 NOK per minut, men är fråga om manuella tjänster kan kostnaden uppgå till 22 NOK per minut även i denna grupp. Samtalslinjer får inte kosta mer än 4 NOK per minut. Samtal i kategori I kan prissättas till ett engångsbelopp om högst 150 NOK. Är fråga om spel eller tävlingar får kostnaden uppgå till högst 40 NOK per samtal.

En abonnent kan skriftligt begära hos operatören att nummer i grupperna I och II skall spärras. Sådan spärrning skall vara gratis första gången det begärs, medan kostnaden för därpå följande spärrningar skall bäras av abonnenten. Detta följer av 13 §.

⁴⁴ Samferdselsdepartementet, forskrift nr 190, den 3 mars 1994.

Av 16 § följer att operatören får spärra en abonnents tillgång till betalnummer, om abonnenten inte betalar för uppringningen av sådana nummer. Bristande betalning av sådan uppringning får enligt samma bestämmelse däremot inte leda till att abonnentens tillgång till andra allmänna telefonitjänster bryts.

I 17–20 §§ finns bestämmelser om operatörens skyldighet att bl.a. utöva tillsyn över upplåtna betalnummer och vid missbruk dra in dessa. Av 21 § följer att innehållsleverantören är skyldig att registrera sig. Registreringen skall avse varje betalnummer som innehållsleverantören önskar knyta till en innehållstjänst.

5.5.3 Teletorgrådet

Av 19 § forskrift om teletorgtjänster följer att en operatör, en innehållsleverantör och en abonnent kan begära att en särskild nämnd prövar frågor som gäller bl.a. dessa tjänsters innehåll, marknadsföring av tjänsterna och indragning av betalnummer. Förutsättningen är att denna nämnd upprättats genom ett avtal mellan en sammanslutning av innehållsleverantörer, en operatör och Forbrukerrådet, och att det regelverk som ligger till grund för rådets verksamhet har godkänts av Statens teleforvaltning. Så länge ett ärende är under behandling hos nämnden kan talan i samma fråga inte väckas vid domstol.

Televerket (numera Telenor), IL-Forum (numera Teleforum) och Forbrukerrådet träffade den 11 maj 1994 ett sådant avtal, Regler for Teletorg. Avtalet trädde i kraft den 1 juli 1994. Den nämnd som upprättades genom avtalet kallas Teletorgrådet.

I § 1-1 Regler for Teletorg anges inledningsvis att teletorg är ett utbud av tjänster, som erbjuds av Televerket genom särskilda nummer. Innehållsleverantörer tillhandahåller via dessa nummer information eller andra tjänster, för vilka Televerket ombesörjer debitering och fakturering av abonnenten.

Teletorgstjänster får enligt § 1-2 inte tillhandahållas i strid med gott affärsskick eller på ett sätt som annars är oskäligt mot abonnenten (god teletorgskikk).

Regler for Teletorg innehåller vissa generella krav på tjänsternas kvalitet (§§ 2-1 och 2-2) och på innehållsleverantören (§§ 2-3 och 2-4). Vidare finns särskilda bestämmelser för tävlingar (§ 2-5), rådgivningstjänster (§ 2-6), insamlingar (§ 2-7), samtalslinjer (§ 2-8) och kontaktannonser (§ 2-9).

Enligt § 2-10 skall Regler for Teletorg gälla fullt ut även när innehållsleverantören tillhandahåller teletorgtjänster med hjälp av andra medier. Bestämmelsen tar bl.a. sikte på tillhandahållande av innehåll på webbplatser genom uppringning till ett betalnummer.

I § 3-1 ställs krav på marknadsföringen av teletorgtjänster. Vid all sådan marknadsföring skall tydligt framgå vilken slags tjänst det är fråga om, priset för tjänsten och innehållsleverantörens namn. Det skall särskilt framgå att fråga är om nummer som har en högre taxa än vanliga telefonnummer.

I kap 4 finns bestämmelser om Teletorgrådets verksamhet. Här regleras rådets sammansättning, liksom frågor om klagorätt och förfarandet inför Teletorgrådet.

Teletorgrådet har i ett avgörande den 18 april 2004 tagit ställning frågan om modemkoppling till ett betalnummer med dialler.⁴⁵ Minst tre webbplatser i Nederländerna hade försetts med dialler, som installerades på abonnentens dator, kopplade ned den ordinarie modemanslutningen och ringde upp betalnummer i den norska 829-serien som upplåtits av operatören Priority Telecom. En abonnent hade fått en räkning på cirka 10 000 NOK, avseende 971 uppringningar till sådana betalnummer under två dygn. Teletorgrådet konstaterade att Regler for Teletorg hade överträtts på åtskilliga punkter och att överträdelserna var väsentliga. Teletorgrådet bestämde att innehållsleverantören inte får tillhandahålla tjänsten via betalnummer förrän bristerna har rättats till. Teletorgrådet anförde också att man förutsätter att operatören krediterar samtliga drabbade abonnenter aktuella belopp, vilket operatören under förfarandet förklarat sig villig att göra.

5.5.4 Åtgärder av Post- og teletilsynet

Post- og teletilsynet har i en skrivelse den 12 november 2004 till operatörer som tillhandahåller allmänna teletjänster och Internetleverantörer uppmanat dessa att vidta åtgärder mot modemkapning.⁴⁶

När det gäller operatörer som tillhandahåller allmänna teletjänster anger Post- og teletilsynet som exempel på lämpliga åtgärder dels spärrning av trafik till nummer som ofta används för

⁴⁵ Sak 04/04, "Priority Telecom".

⁴⁶ Post- og teletilsynet, Tiltak mot modemkidnapping, den 12 november 2004, dnr 04/06108-043.

modemkapning, dels spärrning av abonnentens anslutning för utlandssamtal, vilken kunden kan upphäva genom att knappa in en kod.

För Internetleverantörer kan lämpliga åtgärder vara att informera operatörerna om vilka nummer som används vid modemkapning, att erbjuda sina kunder programvara som skyddar mot modemkapning samt att informera sina kunder om modemkapning och vad de kan göra för att förebygga detta. Kunderna kan t.ex. informeras om till vilka länder modemkapning ofta sker och om vilka möjligheter som finns att hos en operatör spärra samtal till dessa länder.

Post- og teletilsynet begär vidare att operatörerna och Internetleverantörerna lämnar upplysningar om hur många fall av modemkapning som har inträffat under 2004 samt vilka åtgärder operatörerna och Internetleverantörerna har vidtagit för att minska problemet och vilken effekt dessa åtgärder har haft. Som exempel på sådana upplysningar nämns besked huruvida operatören har reducerat fakturan för kunder som drabbats av modemkapning, användning av programvara som skyddar mot modemkapning samt besked om antalet klagomål före och efter att åtgärder vidtagits.

5.6 Finland

5.6.1 Kommunikationsmarknadslagen

Bestämmelser om elektronisk kommunikation finns i kommunikationsmarknadslagen, som trädde i kraft den 25 juli 2003.⁴⁷

En operatör skall enligt 79 § första stycket kommunikationsmarknadslagen på abonnentens begäran utan ersättning spärra en anslutning för andra tjänster än kommunikationstjänster och utgående trafik från anslutningen till en viss trafiktyp, om det är tekniskt enkelt att genomföra spärrningen. Om spärrningen senare avlägsnas på abonnentens begäran, får operatören ta ut en avgift för åtgärden.

Enligt 79 § andra stycket kan Kommunikationsverket meddela närmare föreskrifter om vilka möjligheter till spärrning som abonnenter skall erbjudas samt föreskrifter om det tekniska utförandet av spärrtjänsterna.

⁴⁷ Lag nr 393/2003, av den 23 maj 2003.

5.6.2 Föreskrift om spärrkategorier inom teletrafiken

Kommunikationsverket har med stöd av bemyndigandet i 79 § andra stycket kommunikationsmarknadslagen meddelat en föreskrift om spärrkategorier inom teletrafiken.⁴⁸ Föreskriften trädde i kraft den 25 juli 2003 och gäller t.o.m. den 30 juni 2008.

Den utgående teletrafiken från en anslutning delas enligt 2 § i denna föreskrift in i åtta grupper, beroende på vilken typ av nummer som rings upp. Grupperna omfattar teletrafik till

1. internationella telefonnät,
2. fjärrtelefonnät och med fjärrtrafiken jämställda tjänster,
3. allmänna mobilnät,
4. avgiftsfria tjänster,
5. företagsnummer,
6. servicenummer,
7. servicenummer som förmedlar kopplingar, och
8. servicenummer baserade på kundavtal.

Servicenummer enligt sjätte punkten, dvs. betalnummer, delas enligt 3 § första stycket upp i fyra grupper, beroende på tjänstens innehåll. Grupperna är allmännyttiga tjänster (I), kundbetjäningstjänster (II), underhållningstjänster (III) och vuxenunderhållningstjänster (IV). Till respektive grupp hör enligt bilaga 1 till föreskriften vissa angivna nummerserier. Innehållstjänster får enligt 3 § andra stycket endast placeras dessa nummerserier samt i nummerserier som är knutna till de i 2 § angivna grupperna 7 och 8.

Av 4 § första stycket följer att en spärrning endast skall kunna kringgåås i fall då abonnenten har begärt att kunna koppla bort tjänsten, t.ex. med ett lösenord.

För fast allmänt telefonnät finns enligt 5 § nio spärrkategorier. Spärrningen omfattar sådan utgående telefontrafik som avses i någon eller några av de i 2 § angivna grupperna 1–3, 6 och 7. Spärrkategori A har störst omfattning och avser spärrning av all utgående teletrafik till internationella telefonnät, servicenummer som förmedlar internationella kopplingar, fjärrtelefonnät och med fjärrtrafiken jämställda tjänster, servicenummer som förmedlar nationella kopplingar, allmänna mobilnät samt tjänstegrupperna I, II, III och IV. Spärrkategori G är minst omfattande och avser endast spärrning av utgående teletrafik till tjänstegrupp IV.

⁴⁸ Kommunikationsverket 35 H/2003 M, meddelad den 6 juni 2003.

För utgående teletrafik respektive kortmeddelandetrafik till ett allmänt mobilnät har särskilda spärrkategorier föreskrivits. Omfattningen av dessa kategorier anges i 6 och 7 §§.

5.7 Storbritannien

5.7.1 Communications Act

Elektronisk kommunikation regleras i första hand genom Communications Act 2003. Tillhandahållandet av innehållstjänster via betalnummer (premium rate services) regleras genom avsnitt 120–124 i denna lag.

Avsnitt 120 innehåller definitioner av innehållstjänster som tillhandahålls via betalnummer och bemyndiganden för Office of Telecommunications (Ofcom) att meddela föreskrifter om tillhandahållandet av sådana tjänster.

Enligt avsnitt 121 har Ofcom befogenhet att förordna att föreskrifter om innehållstjänster som har utarbetats av en fysisk eller juridisk person skall vara bindande för alla innehållsleverantörer. I bestämmelsen anges vilka krav föreskrifterna och den fysiska eller juridiska personen måste uppfylla för att Ofcom skall kunna bevilja sådan status.

Av avsnitt 121 (5) följer att dessa föreskrifter kan innefatta sanktioner. Som exempel nämns sanktionsavgift, indragning av rätten att erbjuda innehållstjänster via betalnummer samt förbud för en fysisk eller juridisk person att tillhandahålla sådana tjänster. Enligt avsnitt 123 (2) får sanktionsavgiften inte överstiga £100 000.

Ofcom har beslutat att de föreskrifter (Code of Practice) för innehållstjänster som har fastställts av The Independent Committee for the Supervision of Standards of Telephone Information Services (ICSTIS) skall ha den status som anges i avsnitt 121 i Communications Act 2003.

5.7.2 ICSTIS

ICSTIS är ett privaträttsligt organ med uppgifter som innefattar myndighetsutövning. ICSTIS har i uppdrag att reglera tillhandahållande, marknadsföring och innehåll beträffande innehållstjänster som tillhandahålls via betalnummer i Storbritannien. ICSTIS består av en kommitté med nio medlemmar. Ordföranden är en högt

kvalificerad jurist. Kommittén biträds av ett sekretariat med cirka 50 anställda. Verksamheten finansieras genom att en del av intäkterna för innehållstjänsterna går till ICSTIS.

Betalteletjänstmarknaden i Storbritannien är världens största och omsätter numera cirka £1 miljard per år.⁴⁹

5.7.3 Föreskrifter och riktlinjer

ICSTIS nu gällande föreskrifter (Code of Practice) är från 2003.⁵⁰ Eftersom föreskrifterna gjorts bindande med stöd av avsnitt 121 i Communications Act 2003, omfattas alla innehållsleverantörer som faller under definitionen i avsnitt 120 i samma lag av dessa föreskrifter.

I tillägg till dessa föreskrifter har ICSTIS utfärdat ett stort antal riktlinjer (guidelines) i olika ämnen, t.ex. beträffande vissa typer av innehållstjänster och om krav på prisinformation. Nyligen har riktlinjer också utfärdats om användningen av diallers.

Skyldigheter för operatörer

Grundläggande skyldigheter för operatörer som upplåter betalnummer (network operators) följer av avsnitt 2 i ICSTIS föreskrifter. Enligt punkt 2.3.1 skall sådana operatörer i sina avtal kräva att innehållsleverantörer som tilldelas betalnummer skall följa ICSTIS föreskrifter. En operatör måste för att få upplåta betalnummer åt innehållsleverantörer först anmäla sig hos ICSTIS och är därefter i flera avseenden skyldig att samarbeta med ICSTIS (punkterna 2.3.2–2.3.4).

En operatör får enligt punkt 2.3.6 inte upplåta betalnummer till en innehållsleverantör, om det kan antas att denne inte kommer att följa föreskrifterna.

⁴⁹ ICSTIS, "Flexible regulation for a changing industry", juni 2003.

⁵⁰ ICSTIS, Code of Practice, tenth Edition, 2003.

Skyldigheter för innehållsleverantörer

Innehållsleverantörers allmänna skyldigheter framgår av avsnitt 3 och 4.

Enligt punkt 3.1.1 är innehållsleverantörer skyldiga att säkerställa att innehållstjänster till innehåll och utförande uppfyller ICSTIS föreskrifter. Detsamma gäller marknadsföringen av sådana tjänster. Innan en innehållstjänst tillhandahålls skall enligt punkt 3.2.1 olika uppgifter om innehållsleverantören och innehållstjänsten lämnas till ICSTIS.

Av punkt 3.1.1 följer att ICSTIS kan bestämma att tillstånd skall krävas för att vissa typer av innehållstjänster skall få tillhandahållas. ICSTIS har genom en riktlinje bestämt vilka typer av innehållstjänster som skall vara tillståndspliktiga.⁵¹ Som exempel på tjänster som kräver tillstånd är tjänster som kostar mer än £1.50 per minut. Även tjänster som kostar per än £1 per minut samtidigt som den totala samtalskostnaden kan överstiga £20 är tillståndspliktiga. En ansökan om tillstånd skall prövas av ICSTIS, som vid sin bedömning har att beakta vissa i riktlinjen angivna kriterier.

I avsnitt 4 ställs krav på bl.a. lämnande av prisinformation och uppgifter om innehållsleverantören samt marknadsföringen av innehållstjänster.

Innehållstjänster som innebär direkt kommunikation

Avsnitt 5 innehåller särskilda krav på innehållstjänster som innefattar direkt kommunikation ("live services"). Enligt punkt 5.1 a får sådana tjänster tillhandahållas endast om ICSTIS har lämnat innehållsleverantören tillstånd till detta. Dessa tjänster omgärdas av särskilt strikta krav på prisinformation och uppgifter om vem som är innehållsleverantör samt marknadsföring.

När det gäller samtal till chatlinjer krävs att konsumenten lämnar namn, adress och födelsedatum samt bekräftar behörigheten att ringa samtalet. Samtal till chatlinjer får enligt punkterna 5.9.4 och 5.9.5 inte kosta mer än 60 pence per minut och skall automatiskt avbrytas när den upplupna debiteringen uppgår till £30.

Av punkt 5.10 följer att en abonnent kan få ersättning av ICSTIS, om uppringning har skett utan abonnentens tillåtelse till innehållstjänster som innefattar direkt kommunikation. Ersätt-

⁵¹ CSTIS Guideline No. 2, Prior Permission, Version 10: 1 January 2004.

ningen betalas ur en fond, som finansieras genom att en avgift tas ut av innehållsleverantörer som tillhandahåller sådana tjänster (the Live Conversation Service Providers' Compensation Fund).

Särskilda bestämmelser för vissa typer av innehållstjänster

I avsnitt 6 finns ytterligare regler om vissa typer av innehållstjänster. Särskilda bestämmelser finns om t.ex. tjänster som riktar sig till barn, tävlingar, rådgivningstjänster, tjänster som tillhandahålls online, tjänster som innefattar debitering för inköp av varor och nedladdning av data, erotisk underhållning samt insamlingar för välgörande ändamål.

Av avsnitt 6.5 följer att debiteringen av en innehållstjänst som tillhandahålls online måste avbrytas automatiskt när användaren av tjänsten lämnar den webbplats som debiteringen avser. Under hela den tid som debiteringen pågår skall information om den upplupna kostnaden hela tiden vara synlig på dataskärmen. När fråga är om erotisk underhållning som tillhandahålls online skall dessutom användaren av tjänsten identifiera sig med en kod eller liknande samt bekräfta att denne är över 18 år.

ICSTIS har utfärdat riktlinjer för tjänster som tillhandahålls online.⁵² Av dessa framgår att uppringning till ett betalnummer med dialler innebär en överträdelse av föreskrifterna, om inte användaren av tjänsten uttryckligen har samtyckt till att uppringning sker med dialler. Föreskrifterna skall också anses ha överträtts när en dialler automatiskt ändrar ljudnivån på modemmet eller permanent ändrar fjärranslutningen så att ett betalnummer rings upp i stället för den ordinarie anslutningen.

Avsnitt 6.6 reglerar debitering genom operatörens försorg för inköp av varor eller nedladdning av data genom uppringning till ett betalnummer (pay for product services). Det föreskrivs bl.a. att sådana varor eller tjänster i allmänhet inte får kosta mer än £20. Vidare måste grundläggande regler för distansavtal följas.

⁵² CSTIS Guideline No. 11, Online Services, Version 8: 1 January 2004.

Förhandstillstånd för användning av diallers

Under perioden augusti 2003–juli 2004 tog ICSTIS emot runt 40 000 klagomål från konsumenter angående missbruk av diallers.⁵³ Med anledning av den stora mängden klagomål från konsumenter beslutade ICSTIS genom tillkännagivande den 6 augusti 2004 att med omedelbar verkan ställa krav på skriftligt förhandstillstånd av ICSTIS för användning av diallers i samband med uppringning till betalnummer.⁵⁴

Genom samma tillkännagivande föreskrev ICSTIS vilka krav som måste vara uppfyllda för att tillstånd till användning av en dialler skall lämnas. Inledningsvis anges att uppringning med dialler endast får ske till betalnummer i vissa nummerserier (090 eller motsvarande). Innehållsleverantören skall se till att diallern lätt kan identifieras och att inga förändringar som inte kan spåras sker i diallern.

Innan diallern laddas ned skall användaren enligt samma tillkännagivande tydligt informeras på skärmen om villkoren för nedladdningen, bl.a. beträffande kostnaden per minut och att fråga är om kostnader för annat än vanlig teletrafik. Användaren måste aktivt acceptera nedladdningen genom att klicka på en ”ja”-ruta och skall ha möjlighet att avböja nedladdning genom att klicka på en annan ruta. Nedladdningen måste herefter bekräftas av användaren genom att denne klickar på en ny ”ja”-ruta. Under hela den tid som debitering för innehållstjänsten sker skall uppkopplingstiden och den upplupna kostnaden visas tydligt på skärmen. Vidare skall en ikon som visar att en dialler är installerad hela tiden vara synlig på skärmen. Innehållstjänsten skall automatiskt avbrytas när den upplupna kostnaden uppgår till £20. När tjänsten avbrutits skall alla inställningar helt återställas. Varje dialler måste innehålla ett effektivt program för avinstallering. Innehållsleverantörens kontaktuppgifter måste visas på skärmen före, under och efter den tid då diallern används. Vidare måste innehållsleverantören tillhandahålla en tillfredsställande kundtjänst per telefon och/eller e-post, vilken i vart fall skall vara öppen vardagar mellan 9.00–17.00 GMT.

I samma tillkännagivande ställs också vissa krav på den operatör som upplåter betalnumret. Innehållsleverantören måste för att få

⁵³ Office for Telecommunications (Ofcom), Regulating premium-rate services – A summary of an Ofcom report for the DTI, den 9 december 2004.

⁵⁴ ICSTIS, Notice of Requirement for Prior Permission for Diallers, den 6 augusti 2004.

tillstånd att använda en dialler uppvisa ett skriftligt avtal mellan sig och den operatör som skall ombesörja debiteringen av abonnenten. Av detta avtal skall framgå att operatören skall innehålla i vart fall 50 procent av intäkterna från innehållstjänsten, vid äventyr av böter om £200 000. Detta belopp kan reduceras när innehållstjänsten varit i funktion en viss tid. Det innehållna beloppet skall omedelbart betalas till ICSTIS, om en överträdelse av ICSTIS Code of Practice konstateras och en sanktion beslutas.

Handläggning

Föreskrifterna innehåller i avsnitt 7 bestämmelser om handläggningen hos ICSTIS av klagomål rörande innehållstjänster och sanktioner mot innehållsleverantörer som bryter mot föreskrifterna.

När en mindre allvarlig överträdelse av föreskrifterna kan antas ha förekommit har ICSTIS i enlighet med avsnitt 7.3 möjlighet att använda sig av ett informellt förfarande (informal procedure). Under förutsättning att innehållsleverantören medger att en överträdelse har skett och åtar sig att i fortsättningen rätta sig efter föreskrifterna, skall någon sanktion inte beslutas. ICSTIS registrerar dock alla ärenden som har handlagts enligt detta förfarande, och innehållsleverantören tillsänds en kopia på överenskommelsen.

ICSTIS använder sig vanligen av ett standardförfarande (standard procedure). Det inleds med att sekretariatet bereder innehållsleverantören möjlighet att inom fem dagar yttra sig över klagomålen. Därefter avfattar sekretariatet en rapport, som överlämnas till en underkommitté (adjudication panel) inom ICSTIS. Underkommittén kan besluta att bereda innehållsleverantören möjlighet att lägga fram sin sak muntligen. Underkommittén bedömer om en överträdelse har skett och beslutar i så fall om lämpliga sanktioner. Standardproceduren regleras i avsnitt 7.4.

När det kan antas att en allvarlig överträdelse av föreskrifterna har skett och omedelbara åtgärder är nödvändiga, kan ett interimistiskt förfarande användas (emergency procedure). Enligt detta förfarande skall sekretariatet genast inleda en undersökning och underrätta tre medlemmar av kommittén. Är de tre medlemmarna överens om att en allvarlig överträdelse kan antas ha skett, har de möjlighet att interimistiskt besluta att tjänsten inte

skall få tillhandahållas och att operatören skall hålla inne alla utestående betalningar till innehållsleverantören. Förfarandet regleras i avsnitt 7.5.

ICSTIS beslut kan under vissa förutsättningar överklagas. Överklagande sker till en särskild överklagandenämnd, Independent Appeals Body, i enlighet med avsnitt 7.11.

5.7.4 Praxis

Nedanstående referat är baserade på ICSTIS s.k. adjudication reports.

BW Telecom, beslut den 16 februari 2004

Ett stort antal klagomål (237) inkom till ICSTIS från konsumenter som erhållit obeställda e-postmeddelanden innehållande reklam för en webbplats, vars innehåll tillhandahölls via ett betalnummer. På webbplatsen erbjöds innehåll av pornografisk karaktär.

Av sekretariatets utredning framgick att e-postmeddelandena hade skickats utan föregående kontroll av om barn fanns bland adressaterna. Vidare konstaterades att det till webbplatsen var knutet ett extrafönster, som inte gick inte att stänga utan att omkoppling skedde och debitering påbörjades. Vidare avbröts inte innehållstjänsten automatiskt när den upplupna debiteringen per samtal översteg £20. Inte heller avbröts debiteringen av tjänsten när konsumenten klickade sig vidare till andra webbplatser (s.k. ”walled garden”). Det noterades också att varken den löpande debiteringen eller kostnaden per minut angavs fortlöpande på skärmen.

ICSTIS konstaterade att föreskrifterna överträtts på flera punkter. BW Telecom bötfälldes med £75 000 och tjänsten stängdes i 12 månader. Bolaget ålades också att till klagandena återbetala de belopp som erlagts.

I ett beslut den 11 november 2004 konstaterade ICSTIS att BW Telecom i strid med det tidigare beslutet alltjämt tillhandahöll liknande tjänster utan att föreskrifterna var uppfyllda. BW Telecom bötfälldes med £100 000 och tjänsten stängdes i två år.

Speed Works GmbH, beslut den 26 februari 2004

Ett mycket stort antal klagomål (1 210) inkom till ICSTIS rörande ett IQ-test, som erbjöds på Internet via ett betalnummer. För att få tillgång till tjänsten måste användaren klicka på ett extrafönster.

Det framgick av abonnenternas telefonräkningar att innehållstjänsten inte hade avbrutits automatiskt när den upplupna debiteringen per samtal översteg £20. Enligt klagomålen upphörde inte heller debiteringen av tjänsten när konsumenten klickade sig vidare till andra webbplatser (s.k. "walled garden").

Eftersom misstanke fanns om allvarliga överträdelser av föreskrifterna, beslutade ICSTIS interimistiskt att tjänsten skulle stängas.

Bolaget bekräftade att tjänsten inte stängts automatiskt när den upplupna debiteringen per samtal översteg £20, men gjorde gällande att bolaget felaktigt utgått från att det var operatörens ansvar att säkerställa detta. Bolaget bekräftade också att tjänsten inte tillhandahölls enligt den nyss nämnda "walled garden"-principen, men anförde att detta berodde på ett tekniskt fel.

ICSTIS konstaterade att föreskrifterna hade överträtts på flera punkter. Speed Works GmbH bötfälldes med £10 000, samtidigt som tjänsten stängdes i 12 månader eller till dess bolaget kunde visa att föreskrifterna kommer att följas. Bolaget ålades också att till klagandena återbetala de belopp som erlagts.

PB Communications SR, beslut den 25 maj 2004

Ett stort antal klagomål (371) inkom till ICSTIS om att konsumenter vid besök på vissa webbplatser knutna till betalnummer fått diallers installerade på sina datorer. Enligt klagomålen hade dessa diallers ändrat datorernas fjärranslutning permanent, så att uppringning i stället skedde till betalnumret. Av konsumenternas telefonräkningar framgick vidare att tjänsten inte avbröts automatiskt när den upplupna debiteringen per samtal översteg £20. Fråga var om webbplatser med pornografiskt innehåll.

Bolaget bestred att diallern kunde ändra datorns fjärranslutning utan att konsumenten först samtyckt till detta. Bolaget bestred också att uppringning hade kunnat ske utan att konsumenten först godtagit vissa avtalsvillkor, angett en kod och uttryckligen godtagit kostnaderna. Bolaget bekräftade dock att det förekommit tekniska

problem och att den automatiska avstängningen av tjänsten när den upplupna debiteringen per samtal översteg £20 inte hade fungerat.

ICSTIS konstaterade att PB Communications SR hade brutit mot flera punkter i föreskrifterna. Bolaget bötfälldes med £10 000 och tjänsten stängdes i sex månader. Bolaget ålades också att till klagandena återbetala de belopp som erlagts.

B&B Services LLC, beslut den 10 november 2004

Ett stort antal klagomål (844) inkom till ICSTIS om att konsumenter vid besök på webbplatser utan deras vetskap hade kopplats upp till betalnummer. Enligt klagomålen diallern installerats utan att användaren märkt det och därefter dessutom upprepade gånger och utan konsumentens medverkan ringt upp betalnumret (s.k. repeated calls). Klagandena kunde inte ange från vilken webbplats som uppringningsprogrammen laddats ned, då nedladdningen skett utan deras vetskap. Av klagandenas telefonräkningar framgick emellertid att uppringning skett upprepade gånger till vissa betalnummer.

Bolaget bestred att deras dialler hade ringt upp betalnummer utan användarens samtycke. Enligt bolaget hade tydlig prisinformation lämnats, och uppkoppling till betalnumret kunde inte ske utan en aktiv åtgärd av användaren. Bolaget bestred också att diallern gett upphov till ofrivilliga upprepade uppringningar.

Enligt ICSTIS visade den av bolaget ingivna dokumentationen inte att den dialler som bolaget använde hade uppfyllt ICSTIS föreskrifter. Bolaget bötfälldes med £100 000 och tjänsten stängdes i två år. Bolaget ålades också att till klagandena återbetala de belopp som erlagts.

Edvan Solutions, beslut den 11 november 2004

Ett mycket stort antal klagomål (1 719) inkom till ICSTIS om att konsumenter vid besök på vissa webbplatser knutna till betalnummer fått diallers installerade på sina datorer. Enligt klagomålen ändrade dessa diallers datorns fjärranslutning permanent, så att uppkoppling till Internet i stället skedde till betalnumret. Fråga var om webbplatser med pornografiskt innehåll.

Bolaget bemötte inte påståendena om överträdelser men gav in viss dokumentation.

ICSTIS ansåg att det stora antalet likartade klagomål gav stöd för klagandenas påståenden att omkoppling till betalnummer skett utan deras vetskap. ICSTIS konstaterade att en dialler hade kunnat laddas ned utan att användaren loggat in sig på bolagets betalsida. Enligt ICSTIS hade prisinformation inte lämnats och tjänsten hade inte tillhandahållits enligt den nyss nämnda ”walled garden”-principen. ICSTIS noterade också att det är straffbart att olovligen ändra en dators fjärranslutning.

ICSTIS konstaterade att Edvan Solutions hade brutit mot flera punkter i föreskrifterna. Bolaget bötfälldes med £100 000 och tjänsten stängdes i två år. Bolaget ålades också att till klagandena återbetala de belopp som erlagts.

5.7.5 Förslag till skärpning av regleringen av betalnummer

Ofcom har i december 2004 överlämnat en rapport till Department of Trade and Industry (DTI) med 18 förslag till skärpningar av regleringen av betalnummer.⁵⁵ Ofcom föreslår bl.a. att böterna för överträdelser av ICSTIS regler höjs och att operatörerna ges ett större tillsynsansvar i förhållande till innehållsleverantörerna. Av rapporten framgår att förslagen tillkommit med anledning av det ökande missbruket av diallers och annan bedräglig verksamhet.

5.7.6 Computer Misuse Act

Enligt 3 § första stycket Computer Misuse Act 1990 är alla handlingar genom vilka någon utan tillåtelse modifierar innehållet på en dator brottsliga, om handlingen utförs i avsikt att uppnå denna effekt.⁵⁶

Enligt 3 § andra stycket samma lag skall med avsikt att modifiera innehållet på en dator avses dels avsikten att nedsätta datorns funktionsförmåga, dels avsikten att hindra tillgången till något program eller data som finns på datorn, eller dels avsikten att nedsätta funktionsförmågan hos något program eller att annars påverka innehållet i data.

⁵⁵ Office of Communications, Regulating premium-rate services, den 9 december 2004.

⁵⁶ 1990, Chapter c. 18.

Av 3 § fjärde stycket följer att för ansvar enligt 3 § första stycket krävs att den som utför handlingen är medveten om att modifieringen sker utan tillåtelse.

Den som bryter mot bestämmelsen kan enligt 3 § sjunde stycket dömas till böter eller fängelse i högst fem år.

Att ombesörja att nedladdning av en dialler sker utan samtycke av konsumenten är enligt ICSTIS olagligt enligt Computer Misuse Act 1990.⁵⁷ ICSTIS överlämnar regelmässigt denna typ av klagomål till polisen.

5.8 Irland

Grundläggande bestämmelser om telekommunikation finns i Communications Act 2002, som i allt väsentligt genomför tillämpliga EG-direktiv om elektronisk kommunikation.

Den irländska tillsynsmyndigheten på telekommunikationsområdet, Commission for Communications Regulation (ComReg), tog i början av 2004 emot över 200 klagomål från telefonabonnenter som debiterats höga belopp för utlandssamtal som orsakats av automatisk uppringning med dialler. Med anledning av dessa klagomål har ComReg beslutat en föreskrift om åtgärder för att skydda konsumenter mot missbruk av diallers.⁵⁸

ComReg:s föreskrift innefattar i huvudsak två åtgärder. Den första åtgärden innebär att Internetleverantörer ålägs att erbjuda sina kunder mjuk- eller hårdvara som avinstallerar diallers från abonnentens dator och skyddar abonnenten mot installation av nya. Erbjudandet skall framställas genom att kunderna tillsänds ett e-postmeddelande, vilket skall följas av påminnelser en gång varannan vecka under sex veckor. Mjuk- eller hårdvaran skall erbjudas gratis eller till låg kostnad. Internetleverantörerna skall ha påbörjat genomförandet av denna åtgärd inom två veckor från dagen för beslutet.

Den andra åtgärden ålägger operatörer att avbryta all automatisk telefontrafik till vissa i en bilaga till föreskriften angivna destinationer. Automatisk telefontrafik till enskilda telefonnummer inom någon av dessa destinationer kan tillåtas, om detta begärs av en abonnent och operatören förvisar sig om att numret

⁵⁷ ICSTIS Quarterly, Spring 2004, "Internet Service Complaints Soar".

⁵⁸ Commission for Communications Regulation, Protecting Phone Users from Internet Dialler Scam – Direction to Internet Access Providers and Providers of Publicly Available Telephone Services, Decision D13/04, Document No 04/99, den 20 september 2004.

inte missbrukas. I bilagan anges tretton länder och territorier, främst små, avlägsna platser med tidigare obefintlig telefontrafik till och från Irland.⁵⁹ Listan skall uppdateras fortlöpande i samarbete mellan ComReg och operatörerna.

En operatör skall inte äga rätt att debitera en abonnent för samtal till en destination som anges på listan, utom i fråga om nummer som har öppnats på abonnents begäran. En operatör kan som alternativ till att spärra de angivna destinationerna välja att inte debitera sina abonnenter för ofrivillig uppringning som sker till dessa destinationer med dialler. Denna åtgärd trädde i kraft den 4 oktober 2004 och skall gälla i sex månader, varefter ComReg avser att ta ställning till åtgärdens fortsatta giltighet och andra eventuella åtgärder.

ComReg har i december 2004 upphävt nyss nämnda föreskrift, med hänvisning till att problemet minskat i omfattning och att de exceptionella åtgärder som vidtagits därför inte längre var påkallade.

⁵⁹ Länderna och territorierna är Norfolköarna, São Tomé & Príncipe, Cooköarna, Tokelau, Diego Garcia, Wallis och Futuna, Nauru, Tuvalu, Komorerna, Kiribati, Salomonöarna, Mauretanien och Franska Polynesien.

6 Civilrättsliga frågeställningar

6.1 Grundläggande avtalsrätt

6.1.1 Avtalslagen

Den grundläggande rättsakten på det avtalsrättsliga området är lagen (1915:218) om avtal och andra rättshandlingar på förmögenhetsrättens område (avtalslagen).

Av 1 § andra stycket avtalslagen följer att lagens bestämmelser inte skall tillämpas om annat följer av anbudet eller svaret eller av handelsbruk eller annan sedvänja. Lagens bestämmelser är alltså dispositiva.

Ingående av avtal

Mekanismen för slutande av avtal kommer till uttryck i 1 § första stycket avtalslagen. Enligt denna huvudprincip, den s.k. lagmodellen, kommer avtal till stånd genom att anbud och accept av i huvudsak överensstämmande innehåll utväxlas. I motiven till lagen anges att "avtal kommer till stånd genom utbyte av sammanstämmande viljeförklaringar"¹.

Avtalslagen bygger på den s.k. löftesteorin. Denna innebär att ett anbud som kommit till adressatens kännedom i allmänhet är oåterkalleligt.² Vardera kontrahenten blir enligt lagen alltså förpliktad genom sin avgivna viljeförklaring.

En uppfordran att avge anbud utgör inte ett anbud och binder därför inte den som lämnat meddelandet. Av 9 § avtalslagen följer att det förhållande att ord som "utan förbindelse", "utan obligo"

¹ Obligationsrättskommitténs Förslag till lag om avtal och andra rättshandlingar på förmögenhets område, lag om avbetalningsköp m.m., 1914, s. 36 och 49.

² Kurt Grönfors, Avtalslagen, 3 uppl., Fritzes, s. 47.

eller liknande används i ett meddelande medför att detta skall anses vara en uppfordran att avge anbud, ett s.k. utbud.

Ett anbud måste vara preciserat och ha en bestämd adressat. Erbjudanden till allmänheten i form av skyltningar och annonser är i regel endast att uppfatta som utbud.

Avtal kan i vissa situationer komma till stånd genom att en part förfogar över eller på annat sätt tar en vara eller tjänst i anspråk. Detta brukar benämnas avtal genom realhandlande.³

Partsbundenhet och tredjemansavtal

Avtalet binder parterna och medför vissa rättsverkningar för dessa, s.k. partsbundenhet. I princip gäller att inga andra än parterna själva blir berättigade och framför allt inte förpliktade på grund av avtalet.⁴ Detta förhållande brukar benämnas "avtalsverkningarnas subjektiva begränsning".

Som undantag från denna huvudregel erkänns rättsfiguren avtal till förmån för tredje man, s.k. tredjemansavtal, som innebär att tredje man under vissa förutsättningar kan återropa ett avtal utan att vara part. För att ett tredjemansavtal skall föreligga krävs enligt rättspraxis att parterna *avsett*, alltså avtalat, att tredje man skall ha en självständig rätt enligt avtalet, dvs. inte skall behöva gå via den förpliktades motpart för att få ut den avtalade förmånen.⁵

Oskäligen avtalsvillkor

Enligt 36 § avtalslagen får ett avtalsvillkor jämkas eller lämnas utan avseende, om villkoret är oskäligt med hänsyn till avtalets innehåll, omständigheterna vid avtalets tillkomst, senare inträffade förhållanden och omständigheterna i övrigt. Vid denna prövning skall särskild hänsyn tas till behovet av skydd för konsument eller annan som intar en underlägsen ställning i avtalsförhållandet.

I samband med införandet av 36 § avtalslagen uttalades att ett viktigt syfte med bestämmelsen var att skapa ett komplement till dåvarande lagen (1971:112) om avtalsvillkor i konsumentförhållanden, så att villkor som har träffats av förbud enligt den

³ Axel Adlercreutz, Avtalsrätt I, 12 uppl., Juristförlaget i Lund, s. 69 ff.

⁴ Kurt Grönfors, a.a., s. 56.

⁵ Axel Adlercreutz, Avtalsrätt II, 5 uppl., Juristförlaget i Lund, s. 28 f., se även rättsfallet NJA 1956 s. 209.

lagen kunde angripas i behövlig utsträckning även på civilrättslig väg.⁶ Förutsättningarna för tillämpning formulerades därför på ett likartat sätt i avtalslagens generalklausul, dvs. att avtalsvillkoret skall vara oskäligt.

6.1.2 Underåriga

Den som är under 18 år får enligt 9 kap. 1 § föräldrabalken i allmänhet inte råda över sin egendom eller åta sig förbindelser. Ett undantag från denna princip följer av 9 kap. 3 § första stycket samma balk, där det anges att en underårig själv får råda över vad han genom eget arbete förvärvat efter att han fyllt 16 år.

6.1.3 Elektroniska avtal

Avtalslagen är teknikneutral och kan således tillämpas även när kontrahenter utväxlar meddelanden elektroniskt.⁷ Reglerna om avtals giltighet och tolkning är i princip inte beroende av sättet för kommunikation.

Som utgångspunkt gäller att ett elektroniskt meddelande har rättsverkningar under förutsättning att det kan föras tillbaka på ett orsaksförlopp som har sitt ursprung i en förpliktande viljeförklaring.⁸ Av artikel 13 punkt 2 b i FN-organet UNCITRAL:s modellag för elektronisk handel⁹ följer att den som programmerar sitt IT-system att avsända ett meddelande i princip skall bära risken för de fel som följer av felaktiga meddelanden. Artikel 13 är inte tillämplig om fel inträffar som inte kan hänföras till programmeringen, t.ex. intrång av hackers.¹⁰

Vissa avtalsrättsliga frågor ställs på sin spets vid elektronisk handel, främst på grund av de elektroniska mediernas snabbhet. Detta gäller t.ex. frågor om acceptfristens längd och återkallelse av rättshandlingar. Frågor kan också uppstå om förvanskning av meddelanden och beträffande beviskraven för att en viljeförklaring skall anses föreligga.

⁶ Prop. 1975/76:81 s. 131.

⁷ Se om denna fråga IT-utredningens betänkande Elektronisk dokumenthantering, SOU 1996:40, s. 122 ff.

⁸ Christina Hultmark, Elektronisk handel och avtalsrätt, Nordstedts, 1998., s. 23 f. och 26 f.

⁹ United Nations Commission on International Trade Law, UNCITRAL Model Law on Electronic Commerce, 1996.

¹⁰ Christina Hultmark, a.a., s. 26.

Det kan vara svårt för en konsument att förstå de rättsliga konsekvenserna av sitt handlande på Internet. En ofta förekommande situation är att en användare uppmanas att lämna ett anbud eller en accept genom att klicka "OK" eller "ja" i en ruta på en näringsidkares webbplats. För att en sådan åtgärd skall ses som en bindande viljeförklaring torde man kunna ställa relativt höga krav på att användargränssnittet är tydligt för användaren för att han eller hon utför en handling som har rättsliga effekter.¹¹

När en säljare erbjuder varor eller tjänster till allmänheten via sin webbsida på Internet föreligger i regel inte ett anbud utan ett utbud. För att ett avtal skall komma till stånd krävs därför som huvudregel att användaren lämnar ett anbud, som därefter accepteras av annonsören. Om ett erbjudande utformas så att det är upp till användaren att påbörja utnyttjandet av en tjänst eller initiera överföring av t.ex. programvara, torde detta emellertid innebära att ett bindande avtal uppkommer så fort användaren vidtar en sådan åtgärd.¹²

6.1.4 Standardavtal

Avtalslagen utgår i första hand från avtal som utformas i det enskilda fallet. Numera ingås avtal i stället i stor utsträckning helt eller delvis på grundval av särskilt utarbetade formulär med standardiserade avtalsklausuler. Detta gäller såväl vid avtal mellan näringsidkare som vid försäljning till konsumenter. Standardvillkoren utformas vanligen av säljaren eller en branschorganisation på säljarsidan, och samlas i regel i förtryckta standardformulär. Dessa benämns ofta allmänna avtalsvillkor eller liknande.

För att bli gällande måste standardvillkor införlivas eller inkorporeras med det enskilda avtalet. Huvudregeln är att standardvillkor måste bringas till motpartens kännedom muntligen eller skriftligen före avtalsslutet för att bli led i avtalet.¹³ Det kan ske genom att standardavtalet bifogas eller genom en hänvisning i den kommunikation som skett i samband med avtalets tillkomst, s.k. referensklausul.

¹¹ Agne Lindberg och Daniel Westman, Praktisk IT-rätt, 3 uppl., Nordstedts, s. 70 f.; se även rättsfallet MD 2004:5.

¹² Agne Lindberg och Daniel Westman, a.a., s. 71.

¹³ Ulf Bernitz, Standardavtalsrätt, Marknadsrättsförlaget, 6 uppl., s. 32.

I en IT-miljö måste en sådan klausul utformas på ett särskilt tydligt sätt. Vid beställning via en webbplats kan t.ex. en referensklausul i form av en tydlig hypertextlänk till avtalsvillkor infogas.¹⁴ En annan möjlighet är att användaren genom knapptryckning bekräftar villkor som visas upp för denne (s.k. point-and-click-avtal). För att oväntade eller särskilt tyngande avtalsvillkor skall bli gällande krävs i regel att användaren särskilt görs uppmärksam på dessa, t.ex. genom att användaren instrueras att göra särskilda klickningar för att godkänna dessa klausuler.

Karaktäristiskt för standardavtalsrätten är att den starkare avtalsparten ofta konsekvent vägrar frångå de standardiserade villkoren till förmån för individuellt avtalade villkor.¹⁵ Motparten har då att välja mellan att godta ett erbjudande på standardvillkoren som helhet eller inte alls. Avtal som i realiteten endast kan träffas på fixerade allmänna villkor kan benämnas anslutningsavtal.

6.2 Avtalstolkning

Grundläggande för all avtalstolkning är att klarlägga vad parterna gemensamt åsyftat vid avtalsslutet. Kan det inte utredas vad parterna gemensamt åsyftat, eller om det utreds att de därvid haft delade meningar, utgår man vid tolkningen i allmänhet från avtalets lydelse i objektiv mening, dvs. dess betydelse för en utomstående betraktare.¹⁶ Även syftet med en bestämmelse kan tillmätas betydelse vid tolkningen av dess räckvidd.¹⁷

Vid tolkning av standardavtal saknas i regel underlag för att fastställa en gemensam partsavsikt. Man är då hänvisad till en objektiv tolkning baserad på standardavtalets lydelse. När en objektiv tolkning av själva avtalsbestämmelserna inte leder till resultat, tillämpar domstolarna ofta en friare tolkning mot bakgrund av dispositiv rätt.¹⁸ Avfattarens ensidiga syfte med ett standardvillkor kan i regel inte tillmätas betydelse vid tolkningen. I stället tillämpas tolkningsprinciper som verkar till nackdel för avfattaren.

En viktig sådan regel är oklarhetsregeln, som innebär att vid tvekan om en avtalsbestämmelses innebörd skall denna tolkas till

¹⁴ Agne Lindberg och Daniel Westman, a.a., s. 86.

¹⁵ Ulf Bernitz, a.a., s. 12 ff.

¹⁶ Ulf Bernitz, a.a., s. 45 ff.

¹⁷ Axel Adlercreutz, a.a., s. 55.

¹⁸ Ulf Bernitz, a.a., s. 49.

nackdel för den part som formulerat den eller varifrån den emanerar.¹⁹ Denna princip används särskilt i fråga om standardavtal. Oklarhetsregeln har såvitt gäller konsumentavtal som inte varit föremål för individuell förhandling lagfästs genom 10 § lagen (1994:1512) om avtalsvillkor i konsumentförhållanden.

En annan tolkningsregel som ibland tillämpas är minimumregeln. Den innebär att vid tvekan om en avtalad prestations omfång ges den för gäldenären minst betungande tolkningen företräde.²⁰ Minimumregeln är omtvistad, svårbelagd i praxis och knappast inriktad på standardavtal, men kan däremot te sig berättigad ifråga om ensidiga förpliktelser.²¹

Ibland kan fråga uppstå om tillhandahållandet av en vara eller tjänst har skett gratis eller mot ersättning. Saknas en uttrycklig gåvoförklaring får denna fråga bedömas efter omständigheterna, främst sedvanan.²²

6.3 Konsumenträttslig lagstiftning

6.3.1 Konsumenttjänstlagen

Konsumenttjänstlagen (1985:716) innehåller tvingande regler till skydd för konsumenten beträffande vissa uppdragsavtal. Av 3 § första stycket följer att avtalsvillkor som i jämförelse med bestämmelserna i lagen är till nackdel för konsumenten är utan verkan mot denne, om inte annat anges i lagen.

Lagen omfattar arbete på lösa saker, arbete på fast egendom, byggnader m.m. och andra fasta saker samt förvaring av lösa saker. Fråga skall således vara om olika typer av arbete som utförs på lös eller fast egendom, s.k. materiellt arbetsbeting. Detta innebär att flera betydelsefulla typer av tjänster inte omfattas av lagen, t.ex. immateriella tjänster. Lagen kan dock i stor utsträckning tillämpas analogiskt även beträffande andra typer av tjänster.²³

Enligt 6 § första stycket konsumenttjänstlagen skall näringsidkaren avråda konsumenten från att låta utföra tjänsten, om tjänsten med hänsyn till priset, värdet av föremålet för tjänsten

¹⁹ Axel Adlercreutz, a.a., s. 98.

²⁰ Axel Adlercreutz, a.a., s. 100 f.

²¹ Ulf Bernitz, a.a., s. 51.

²² Jan Hellner, Speciell avtalsrätt II, Kontraktsrätt, första häftet, Juristförlaget, 3 uppl., s. 236 f.

²³ Prop. 1984/85:110 s. 142.

eller andra särskilda omständigheter inte kan anses vara till rimlig nytta för konsumenten.

Lagen innehåller flera bestämmelser om när en tjänst skall anses felaktig. Tjänsten skall enligt 11 § anses felaktig, om näringsidkaren i annat fall än som avses i 6 § första stycket före avtalets ingående har underlåtit att upplysa konsumenten om ett sådant förhållande rörande tjänstens beskaffenhet eller ändamålsenlighet som näringsidkaren kände till eller borde ha känt till och som han insåg eller borde ha insett vara av betydelse för konsumenten. En förutsättning för att tjänsten skall anses felaktig är dock att underlåtenheten kan antas ha inverkat på avtalet.

Är tjänsten felaktig utan att det beror på något förhållande på konsumentens sida, har konsumenten beroende på omständigheterna rätt att hålla inne betalningen, kräva avhjälpande, få prisavdrag eller häva köpet (16 §). Konsumenten kan också ha rätt till skadestånd.

6.3.2 Konsumentkreditlagen

Konsumentkreditlagen (1992:830) gäller enligt 1 § kredit som är avsedd huvudsakligen för enskilt bruk och som lämnas eller erbjuds en konsument av en näringsidkare i dennes yrkesmässiga verksamhet. I princip omfattar lagen alltså alla konsumentkrediter.²⁴ Begreppet kredit innefattar vid tillämpning av lagen lån, betalningsansånd och s.k. löpande krediter.²⁵ Konsumentkreditlagen är enligt 4 § tvingande till konsumentens förmån. Lagen bygger delvis på ett EG-direktiv om konsumentkrediter.²⁶

Enligt 5 § konsumentkreditlagen skall näringsidkaren i sitt förhållande till konsumenten iaktta god kreditgivningssed och därvid ta tillvara konsumentens intresse med tillbörlig omsorg. Kreditgivaren måste enligt lagens förarbeten agera med utgångspunkt från att kreditavtal ofta har stor betydelse för kundens ekonomiska förhållanden och därför är känsligare från konsumentsynpunkt än de flesta andra avtal.²⁷ God

²⁴ Prop. 1976/77:123 s. 81 och 137.

²⁵ Prop. 1991/92:83 s. 102 f.

²⁶ Rådets direktiv 87/102/EEG av den 22 december 1986 om tillnärmning av medlemsstaternas lagar och andra författningar om konsumentkrediter (EGT L 42, 12.2.1987, s. 48–53).

²⁷ Prop. 1991/92:83 s. 106.

kreditgivningssed innefattar vidare ett krav på god och rättvisande information om krediten. I detta ligger att informationen skall vara saklig och korrekt samt fullständig såvitt avser sådant som kunden bör känna till.

Regeln om att god kreditgivningssed skall iakttas vid kreditgivning får också anses innebära att vissa krav ställs på avtalet, som skall vara lättbegripligt och inte innehålla missvisande villkor. Avtalsvillkoren skall vara skäligen och inte brista i balans till kreditgivarens förmån. Att en kreditgivare har brutit mot god kreditgivningssed kan få betydelse vid tillämpningen av t.ex. 36 § avtalslagen.²⁸

Ett kreditavtal skall enligt 9 § första stycket konsumentkreditlagen ingås skriftligen. I paragrafens tredje stycke undantas bl.a. de s.k. fakturakrediterna från detta krav. Undantaget är utformat så att skriftligt avtal inte behövs när kredittiden är högst 45 dagar och hela kreditbeloppet skall betalas på en gång.

Normalt uppkommer inga problem med att avgöra från vilken tidpunkt de 45 dagarna skall räknas. När det gäller vissa tjänster eller produkter som tillhandahålls löpande mot betalning i efterskott – såsom telefon, elektricitet och vatten – får enligt lagens förarbeten vid tillämpning av den nu diskuterade regeln kredittiden normalt anses löpa från den tidpunkt då fordringens storlek konstateras genom avläsning e.d., med andra ord den tidpunkt då det finns tillräckligt underlag för ett preciserat betalningsanspråk.²⁹

Trots att sådana tjänster eller produkter tillhandahålls fortlöpande kan det inte sägas föreligga något fortlöpande kreditavtal utan varje tjänst respektive avläsningsperiod torde få ses som en sak för sig.³⁰ De krediter som uppstår vid anstånd med betalningen betraktas alltså som engångskrediter.

Konsumentkreditlagen innehåller vidare bestämmelser om bl.a. ränta, förtidsbetalning av skulder samt kontantinsats och återtaganderätt vid kreditköp.

²⁸ Prop. 1991/92:83 s. 108.

²⁹ Prop. 1991/92:83 s. 114.

³⁰ Anders Eriksson och Göran Lambertz, Konsumentkrediter, 1993, Publica, s. 130.

6.3.3 Distansavtalslagen

Genom lagen (2000:274) om konsumentskydd vid distansavtal och hemförsäljningsavtal (distansavtalslagen) genomförs EG:s s.k. distansavtalsdirektiv.³¹ Av artikel 14 i distansavtalsdirektivet framgår att medlemsstaterna i syfte att säkerställa en högre skyddsnivå för konsumenter får anta eller behålla strängare regler än vad som följer av direktivet, om dessa är förenliga med fördraget. Distansavtalslagen innehåller såväl civilrättsliga som marknadsrättsliga bestämmelser.

Med distansavtal avses enligt 1 § distansavtalslagen avtal varigenom en näringsidkare överlåter eller upplåter lös egendom till eller utför tjänster åt en konsument, om avtalet ingås inom ramen för ett av näringsidkaren organiserat system för att träffa avtal på distans och kommunikationen uteslutande sker på distans. Lagen gäller också för marknadsföring som syftar till att sådana avtal ingås.

Lagen gäller således bl.a. handel som sker via webbsidor på Internet samt beställningar som görs per telefon och e-post.³²

Näringsidkares informationsskyldighet

Enligt 10 § distansavtalslagen skall näringsidkaren snarast när ett distansavtal har ingåtts ge konsumenten en bekräftelse som innehåller information om bl.a. varans eller tjänstens huvudsakliga egenskaper och pris, ångerrätt samt gatuadressen till det verksamhetsställe dit konsumenten kan framställa klagomål. Informationen skall ges i en handling eller i någon annan läsbar och varaktig form (t.ex. e-post) som är tillgänglig för konsumenten.

Bestämmelsen i 10 § distansavtalslagen är i första hand marknadsrättslig. Civilrättsligt innebär en näringsidkares underlåtenhet att lämna sådan information att lagens ångerfrist inte börjar löpa förrän informationen har lämnats. Det följer av 15 § distansavtalslagen. Lagen innehåller inte någon bestämmelse om att distansavtalet vid utebliven information blir ogiltigt.³³

³¹ Europaparlamentets och rådets direktiv 97/7/EG av den 20 maj 1997 om konsumentskydd vid distansavtal (EGT L 144, 4.6.1997, s. 19–27).

³² Prop. 1999/2000:89 s. 26 ff. och 74 f.

³³ Prop. 1999/2000:89 s. 45 f.

Konsumentens ångerrätt

Den centrala civilrättsliga regleringen i distansavtalslagen gäller konsumentens ångerrätt. Enligt 13 § distansavtalslagen har konsumenten rätt att frånträda ett distansavtal genom att lämna eller sända ett meddelande om detta till näringsidkaren inom 14 dagar, s.k. ångerfrist.

Konsumenten har enligt 14 § samma lag dock inte ångerrätt, om avtalet bl.a. gäller en tjänst och fullgörandet har påbörjats med konsumentens samtycke under ångerfristen. Har utförandet av tjänsten inletts innan ångerfristen börjat löpa gäller inte undantaget.³⁴ I vissa sammanhang torde det dock ligga i tjänstens natur att den skall utföras omedelbart och att någon möjlighet att ångra sig inte finns, t.ex. beträffande tjänster som konsumenten beställer via betalsamtal.³⁵

Vid distansavtal som gäller en tjänst börjar ångerfristen löpa den dag då avtalet ingås, dock tidigast den dag då föreskriven information enligt 10 § distansavtalslagen kommer konsumenten till handa.

Om näringsidkaren vid ett distansavtal underlåtit att i föreskriven form ge information om ångerrätten samt namn och adress till någon som denna kan utövas mot, förlorar konsumenten enligt 16 § distansavtalslagen sin ångerrätt ett år efter den dag då ångerfristen annars skulle börjat löpa. Avser underlåtenheten någon annan information förlorar konsumenten sin ångerrätt tre månader efter den dagen.

Om konsumenten utövar sin ångerrätt, skall näringsidkaren enligt 19 § första stycket distansavtalslagen snarast och senast inom 30 dagar betala tillbaka vad konsumenten har betalat till näringsidkaren. Tiden skall vid avtal om en tjänst räknas från konsumentens meddelande om att tjänsten frånträts.

Ny distansavtalslag

Regeringen har föreslagit att distansavtalslagen skall upphävas och ersättas med en ny lag, distans- och hemförsäljningslagen. Förslaget har antagits av riksdagen.³⁶ Ändringarna innebär i nyss nämnda delar inte några förändringar i förhållande till den nuvarande lagen.

³⁴ Prop. 1999/2000:89 s. 90.

³⁵ Agne Lindberg och Daniel Westman, a.a., 3 uppl., s. 81.

³⁶ Prop. 2004/05:13, bet. 2004/05:LU5, rskr. 2004/05:161.

6.3.4 Avtalsvillkorslagen

Lagen (1994:1512) om avtalsvillkor i konsumentförhållanden (avtalsvillkorslagen) är tillämplig på avtalsvillkor som näringsidkare använder när de erbjuder varor, tjänster eller andra nyttigheter till konsumenter. Lagen innehåller främst marknadsrättsliga bestämmelser. Genom lagen anpassades regleringen av oskäligen avtalsvillkor till EG:s direktiv 93/13/EG om oskäligen villkor i konsumentavtal.³⁷

Avtalsvillkorslagen innehåller också vissa civilrättsliga regler. Är innebörden av ett avtalsvillkor som inte har varit föremål för individuell förhandling oklar, skall enligt 10 § avtalsvillkorslagen villkoret vid en tvist mellan en näringsidkare och en konsument tolkas till konsumentens förmån. Genom denna bestämmelse har den s.k. oklarhetsregeln lagfästs.³⁸

Jämkas ett avtalsvillkor eller lämnas det utan avseende, skall, om villkoret strider mot god sed och medför en betydande obalans till konsumentens nackdel, avtalet gälla utan andra ändringar, om konsumenten begär det och om avtalet kan bestå med i övrigt oförändrat innehåll. Detta följer av 11 § tredje stycket avtalsvillkorslagen.

6.4 Praxis från allmän domstol

Nedan följer en genomgång av några domar som tar upp frågor som rör abonnentens betalningsansvar vid påstådd obehörig telefonuppringning. Det bör understrykas att det av flertalet domar inte kan fastställas om fråga varit om modemkapning eller inte.

6.4.1 Uppkoppling till nationella geografiska telefonnummer

Hovrätten för Västra Sverige, dom den 2 juli 2004,
mål nr FT 1675-04

Company Data Net Malmö Aktiebolag (Data Net) yrkade vid Borås tingsrätt att tingsrätten skulle förplikta NN att till bolaget utge 316 kr jämte ränta och ersättning för kostnader. Data Net

³⁷ Rådets direktiv 93/13/EG av den 5 april 1993 om oskäligen villkor i konsumentavtal (EGT L 95, 21.4.1993, s. 29–34).

³⁸ Se prop. 1994/95:17 s. 50 ff.

anförde att någon från NN:s telefon vid två tillfällen beställt och nyttjat bolagets betalsamtalstjänster. Som bevisning återropades samtalspecificationer.

Av handlingarna i målet framgår inte till vilken typ av nummer uppringningen skett. Av Data Net:s i målet ingivna faktura framgår emellertid att kravet avser uppringning till ”E. Passion AB’s övertaxerade nummer”, varför det får antas att kravet inte avser uppringning till ett betalnummer utan ett vanligt nationellt geografiskt telefonnummer.

NN bestred yrkandena med hänvisning till att hon varken ringt samtalen eller ingått avtal med bolaget.

Borås tingsrätt fann utrett att de aktuella samtalen ringts från NN:s telefonabonnemang och godtog NN:s uppgift att hon inte ringt samtalen. Tingsrätten anförde med hänvisning till förarbetena till telelagen att ett övergripande mål för statens telepolitik är att var och en skall ha möjlighet att till ett rimligt pris, ifrån sin stadigvarande bostad eller fasta verksamhetsställe, utnyttja telefonitjänster inom ett allmänt tillgängligt nät. Tingsrätten anförde vidare att av samma förarbeten framgår att telekommunikationerna i sig skall vara effektiva, vilket innebär att de skall främja samverkan mellan operatörer samt bidra till skapandet av nya kostnadseffektiva teletjänster.

Enligt tingsrättens mening skulle ett krav på att varje nyttjare av betalsamtalstjänster skall teckna ett separat avtal med respektive operatör i princip omöjliggöra tillhandahållandet av betalsamtalstjänster. I varje fall skulle det medföra högre kostnader, vilket enligt tingsrätten skulle stå i strid mot telelagens mål. Vid en samlad bedömning av omständigheterna fann tingsrätten att NN, såsom innehavare av telefonabonnemanget, ytterst måste anses betalningsansvarig för samtalstjänsten. Tingsrätten förpliktade därför NN att utge ersättning för de aktuella samtalen jämte ränta och ersättning för kostnader.

NN överklagade tingsrättens dom till Hovrätten för Västra Sverige, med yrkande att Data Net:s talan skulle ogillas.

Hovrätten för Västra Sverige konstaterade att det är ostridigt att NN:s telefonabonnemang utnyttjats för två betalsamtal till Data Net och att det inte är NN som ringt samtalen. NN har alltså enligt hovrätten inte nyttjat tjänsten eller ingått något avtal med Data Net; frågan i målet är därför om hon på grund av sitt abonnemangsavtal med TeliaSonera AB (TeliaSonera) är skyldig att betala för samtalen.

Hovrätten konstaterade att kunden enligt TeliaSoneras allmänna villkor för telefonabonnemang, punkten 5.1, svarar för användningen av sin anslutning till telenätet och är skyldig att betala avgifter för anslutningen och användningen därav, samt att de allmänna villkoren enligt punkten 1.1 gäller för avtal om TeliaSoneras tele- och tilläggstjänster. Enligt hovrättens mening kan Data Net inte grunda någon rätt till betalning av NN på de villkor som gäller för ett avtal som hon träffat med TeliaSonera. De mål som må gälla för statens telepolitik föranleder enligt hovrätten ingen annan bedömning. Data Net:s talan ogillades därför.

Domen vann laga kraft.

Luleå tingsrätt, dom den 29 mars 2004, mål nr FT 2218-03

Erotic Passion i Malmö AB yrkade att tingsrätten skulle förplikta NN att utge 1 264 kr jämte ränta och ersättning för kostnader. Bolaget anförde som grund för sin talan att uppringning från NN:s telefonabonnemang skett vid åtta tillfällen till bolagets 040-nummer, att bolaget därvid tillhandahållit en betalsamtalstjänst, att den uppringande personen dessförinnan erhållit prisinformation och godtagit bolagets villkor, samt att NN genom sitt telefonabonnemang hos TeliaSonera är betalningsansvarig för samtalen. Bolaget åberopade som bevisning bl.a. samtalsspecifikation.

NN bestred bolagets yrkanden med hänvisning till att hon inte ingått något avtal med bolaget och anförde bl.a. att hennes telefon är spärrad mot betalsamtal.

Tingsrätten ansåg att de villkor som bolaget stödjer sig på är tillämpliga i rättsförhållandet mellan TeliaSonera och abonnenten, men att bolaget i egenskap av tredje man inte kan grunda någon självständig rätt på dessa villkor. Tingsrätten konstaterade att något bakomliggande avtal mellan bolaget och NN inte föreligger. Även om uppringning skett från NN:s telefonabonnemang har bolaget enligt tingsrätten att styrka att just NN beställt ifrågavarande tjänst. Tingsrätten fann att bolaget mot NN:s bestridande inte förmått göra detta. Käromålet ogillades.

Domen vann laga kraft.

**Kristinehamns tingsrätt, dom den 15 december 2003,
mål nr FT 202-03**

Erotic Passion i Malmö AB yrkade att tingsrätten skulle förplikta NN att till bolaget utge 158 kr jämte ränta och ersättning för kostnader. Bolaget anförde till stöd för sina yrkanden att ett telefonsamtal rings den 15 september 2002 från NN:s telefonabonnemang till bolagets betalsamtalstjänst. Som bevisning åberopade bolaget dataloggar över samtalstrafik.

Av handlingarna i målet framgår inte till vilken typ av nummer uppringningen skett. Av bolagets faktura framgår emellertid att kravet avser uppringning till bolagets ”övertaxerade nummer”, varför det får antas att fråga varit om uppringning till ett vanligt nationellt geografiskt telefonnummer.

NN bestred yrkandena med hänvisning till att varken hon eller någon annan i familjen ringt samtalet eller över huvud taget befunnit sig i sommarstugan där telefonen finns vid tidpunkten för samtalet.

Tingsrätten ansåg att NN varken genom samtalsspecifikation eller på annat sätt vederlagt informationen i datalaggen. Såsom innehavare av abonnemanget är NN enligt tingsrätten betalningsansvarig för de betalteletjänster som tas i anspråk genom abonnemanget enligt meddelat pris för respektive betalsamtal. Käromålet bifölls.

Domen vann laga kraft.

**Uppsala tingsrätt, dom den 21 november 2003,
mål nr FT 2947-03**

Harrys Expo Ltd yrkade att tingsrätten skulle förplikta NN att till bolaget utge 3 000 kr jämte ränta och kostnader. Bolaget gjorde gällande att någon vid två tillfällen den 28 mars 2003 gått in på bolagets webbsida, tagit del av prisinformationen där och godkänt användandet av bolagets tjänst. Enligt bolaget har personen därefter fått tillgång till materialet på bolagets server under fyra timmar. Bolaget anförde att man genom datoriserad nummerpresentation identifierat betalningsansvarig fakturamottagare.

NN bestred yrkandena med hänvisning till att hon varken utnyttjat bolagets tjänster eller besökt bolagets webbsida.

Av handlingarna i målet framgår att uppringningen påstås ha skett till ett telefonnummer i 040-området.

Tingsrätten ansåg att bolaget hade att styrka att avtal träffats mellan bolaget och NN samt att NN tagit del av avtalsvillkoren. Tingsrätten konstaterade att det i åberopad datalogg registrerats dels varifrån uppkoppling skett, dels tid och datum för uppkopplingen. Vad bolaget anfört och åberopat styrkte enligt tingsrätten inte mot NN:s bestridande att NN gentemot bolaget förbundit sig i enlighet med vad bolaget gjort gällande. Käromålet ogillades.

Sedan bolaget överklagat tingsrättens dom med yrkande om bifall till käromålet beslutade *Svea hovrätt* den 13 april 2004 att inte meddela prövningstillstånd (mål nr FT 9668-03).

Domen vann laga kraft.

Göteborgs tingsrätt, dom den 17 november 2003, mål nr FT 7833-03

Company Data Net Malmö AB yrkade ersättning av NN med 608 kr jämte ränta och ersättning för kostnader. Bolaget gjorde gällande att samtal hade ringts från NN:s abonnemang till bolagets betalteletjänster och att uppringaren godkänt tjänsterna och debiteringen för dessa genom knapptryckningar på telefonen. Som bevisning åberopades bl.a. dataloggar över uppkopplingar från abonnemanget.

NN bestred betalningsskyldighet med hänvisning till att några samtal inte ringts från hans abonnemang till några betaltjänstnummer och att han inte ingått något avtal med bolaget.

Tingsrätten konstaterade att det av samtalsspecifikation från TeliaSonera framgick att det ett visst datum registrerats sex utgående samtal från NN:s abonnemang till fem olika nummer i 040-området, vilka tillhörde bolaget. Tingsrätten ansåg att kunden enligt de allmänna villkoren i avtalet med TeliaSonera är betalningsansvarig för all användning av telenätet, och att den aktuella tjänsten är ett telemedelande som förmedlas med användande av telenätet. NN var därför enligt tingsrätten betalningsansvarig för samtalen. Käromålet bifölls.

Domen vann laga kraft.

**Skövde tingsrätt, dom den 11 november 2003,
mål nr FT 963-03**

Company Data Net Malmö AB yrkade att tingsrätten skulle förplikta NN att till bolaget utge 456 kr jämte ränta och ersättning för kostnader. Bolaget gjorde gällande att det från NN:s telefonabonnemang vid tre tillfällen nyttjats betalsamtalstjänster som tillhandahålls av bolaget. Bolaget anförde att NN enligt TeliaSoneras allmänna villkor är betalningsansvarig för användningen av telefonen.

NN bestred yrkandena med hänvisning till att varken hon eller någon annan i hennes familj hade ringt bolagets telefonnummer och inte heller ingått något avtal med bolaget.

Av handlingarna i målet framgick att den påstådda uppringningen skulle ha skett till ett nummer i 040-området.

Tingsrätten fann utrett att någon vid tre tillfällen ringt från och nyttjat bolagets tjänster från NN:s telefonabonnemang. Tingsrätten konstaterade att bolaget tillhandahåller sina tjänster helt självständigt utan att TeliaSonera berörs och att betalteletjänsterna prismässigt skiljer sig avsevärt från den ordinarie teletaxan. Det bör därför enligt tingsrätten krävas att ett separat avtal ingås för att betalningsskyldighet skall uppkomma. Tingsrätten fann att något sådant avtal inte träffats, varför käromålet ogillades.

Domen vann laga kraft.

Gävle tingsrätt, dom den 6 november 2003, mål nr FT 1586-03

Erotic Passion i Malmö AB yrkade att tingsrätten skulle förplikta NN att utge 316 kr jämte ränta och ersättning för kostnader. Bolaget gjorde gällande att sådana betalsamtalstjänster som bolaget tillhandahåller nyttjats vid två tillfällen ett visst datum från NN:s telefonabonnemang. Kontroll av betalningsansvarig abonnemangsinnehavare har enligt bolaget skett via elektronisk identifiering genom datoriserad nummerpresentation, vilken registreras i dataloggar.

NN bestred käromålet med hänvisning till att han inte ringt de åberopade samtalen.

Av handlingarna i målet framgår inte till vilken typ av nummer uppringningen skett. Av kärandens faktura framgår emellertid att kravet avser uppringning till "E. Passion AB's övertaxerade

nummer”, varför det får antas att kravet avser uppringning till ett vanligt nationellt geografiskt telefonnummer.

Tingsrätten fann klarlagt att de omtvistade betalsamtals-tjänsterna hade nyttjats från NN:s abonnemang. Betalnings-skyldighet för utnyttjade samtalstjänster grundar sig enligt tingsrätten på det avtal som abonnenten skrev under med TeliaSonera vid tecknandet av telefonabonnemanget. Tingsrätten ansåg därför att NN i egenskap av abonnent var betalningsansvarig för alla tjänster som nyttjas från abonnemanget och biföll käromålet.

Domen vann laga kraft.

Arvika tingsrätt, dom den 25 september 2003, mål nr FT 227-03

Company Data Net Malmö AB yrkade att tingsrätten skulle förplikta NN att till bolaget utge 710 kr jämte ränta och ersättning för kostnader. Bolaget anförde till stöd sitt yrkande att det från NN:s telefonabonnemang vid fyra tillfällen hade nyttjats av bolaget tillhandahållna betalsamtalstjänster, närmare bestämt noveller som läses upp från telefonsvarare. Bolaget anförde vidare att beställningen gjort genom knapptryckningar enligt instruktioner via ett talsvarssystem samt att det av dataloggar framgick att samtalen skett från NN:s telefon till ett 040-nummer som bolaget innehar.

NN bestred betalningsskyldighet med hänvisning till att hon inte ringt några betalsamtal och att hon dessutom hos TeliaSonera har en spärr mot betalsamtal.

Bolaget genmälde att den av NN åberopade spärran enbart avser TeliaSoneras egna betaltjänstnummer och därmed inte t.ex. samtal till 040-nummer.

Tingsrätten fann utrett att bolagets betalsamtalstjänster vid fyra tillfällen nyttjats från NN:s telefon, och att hennes spärr mot betaltjänstnummer uppenbarligen inte omfattat nummer inom Malmös riktnummerområde. Tingsrätten ansåg därför att NN var skyldig att betala för de tjänster som nyttjats via hennes telefonabonnemang och biföll käromålet.

Domen vann laga kraft.

Malmö tingsrätt, dom den 15 september 2003, mål nr FT 2572-03

Erotic Passion i Malmö AB yrkade att tingsrätten skulle förplikta NN att till bolaget utge 158 kr jämte ränta och kostnader. Bolaget gjorde gällande att ett samtal till bolagets betaltjänstnummer gjorts från NN:s telefonabonnemang den 24 oktober 2002. Bolaget anförde att det av en samtalslogg framgår att personen fått del av prisinformation m.m. och genom knapptryckningar accepterat villkoren för tjänsten. Bolaget anförde vidare att NN genom sitt abonnemangsavtal med TeliaSonera är ansvarig för de samtal som ringts från hennes telefon.

NN bestred yrkandena med hänvisning till att något samtal inte ringts, då hennes son vid denna tidpunkt satt uppkopplad mot Internet och spelade dataspel. Hon anförde vidare att hon inte träffat något avtal med bolaget och följaktligen inte heller var betalningsansvarig.

Av handlingarna i målet framgick att den påstådda uppringningen skulle ha skett till ett nummer i 040-området.

Tingsrätten fann utrett att ifrågavarande betalsamtalstjänst beställts från NN:s telefonabonnemang. Tingsrätten konstaterade emellertid att TeliaSoneras abonnemangsvillkor är tillämpliga i rättsförhållandet mellan TeliaSonera och abonnenten. Eftersom bolaget i egenskap av tredje man inte kan grunda någon självständig rätt på dessa villkor hade bolaget enligt tingsrätten att styrka att det varit NN som beställt ifrågavarande tjänst, vilket bolaget inte lyckats göra. Käromålet ogillades.

Domen vann laga kraft.

6.4.2 Uppkoppling till betalnummer**Hovrätten för Västra Sverige, dom den 16 april 2004, mål nr FT 4416-03**

CallMedia Telecom CMT AB yrkade vid Sunne tingsrätt att tingsrätten skulle förplikta NN att till bolaget utge 3 308 kr jämte ränta och ersättning för kostnader. Bolaget anförde att NN vid elva tillfällen beställt och nyttjat bolagets betalsamtalstjänster. Som bevisning åberopade bolaget samtalsspecifikationer.

NN bestred yrkandena med hänvisning till att hon inte hade ingått avtal med bolaget.

Av handlingarna i målet framgår att uppringningarna skall ha avsett olika nummer i 0900- och 0939-serierna, dvs. betalnummer.

Sunne tingsrätt fann utrett att NN var innehavare av det aktuella telefonabonnemanget vid tiden för de i målet aktuella samtalen. Tingsrätten ansåg emellertid att den bevisning som bolaget åberopat inte visar att ett avtal om betalsamtalstjänster hade ingåtts mellan NN och bolaget. Käromålet ogillades.

Bolaget, som nu ändrat namn till CMT Telecom Sweden AB, överklagade domen till Hovrätten för Västra Sverige med yrkande om bifall till sin vid tingsrätten förda talan. Hovrätten meddelade prövningstillstånd.

Hovrätten för Västra Sverige konstaterade liksom tingsrätten att bolaget har bevisbördan för att avtal träffats med NN angående betalsamtalstjänster. Enligt hovrättens mening kunde inte bolaget grunda rätt till ersättning på de allmänna villkor som gäller för avtal om Telias tele- och tilläggstjänster.

Hovrätten ansåg att det förhållandet att NN:s telefonnummer registrerats hos bolaget visserligen talar för att parterna slutit någon form av avtal, men att detta inte kan anses utgöra tillräcklig bevisning för att NN fått kännedom om och accepterat betalningsskyldighet mot bolaget i den omfattning som bolaget påstått. Vad som föregått de aktuella betalsamtalstjänsterna har nämligen enligt hovrätten inte klargjorts, inte ens om talsvarssystemet tydliggjort för kunden vem som tillhandahåller de aktuella tjänsterna. Hovrätten fann därför, i likhet med tingsrätten, att bolaget inte styrkt att avtal mellan NN och bolaget om betalsamtalstjänster hade ingåtts. Tingsrättens domslut fastställdes.

Domen vann laga kraft.

Göta hovrätt, dom den 10 december 2004, mål nr FT 1989-03

CallMedia Telecom CMT AB yrkade vid Norrköpings tingsrätt att tingsrätten skulle förplikta NN att till bolaget utge 3 464 kr jämte ränta och kostnader. Bolaget anförde till stöd för sina yrkanden att svaranden vid 85 tillfällen tagit av bolaget tillhandahållna betalteletjänster i anspråk, vilket framgår av åberopade samtals-specifikationer. Bolaget anförde vidare att NN genom TeliaSoneräs abonnemangsavtal är betalningsansvarig oavsett vem som ringt. Bolaget anförde vidare att fråga varit om röstbaserade tjänster.

Av de åberopade samtals-specifikationerna framgår att samtalen påstås ha skett till nummer i 0900-, 0939- och 0944-serierna.

NN bestred yrkandena med hänvisning till att varken han eller någon annan ringt bolagets nummer från hans telefon. NN anförde vidare att han inte hade något avtal med bolaget och därför inte var betalningsskyldig. Bolaget, som nu bytt namn till Telecom CMT Sweden AB, bestred ändring.

Norrköpings tingsrätt konstaterade att det av åberopade samtals-specifikationer och fakturor framgår att ett stort antal samtal ringts från NN:s abonnemang till betalsamtalstjänster som tillhandahålls av bolaget. Vidare framgår enligt tingsrätten av handlingarna att NN såsom innehavare av aktuellt abonnemang är betalningsansvarig för de samtal som ringts från abonnemanget. Tingsrätten ansåg att NN inte förmått visa eller ens göra sannolikt att han inte skulle vara betalningsskyldig för de aktuella samtalet, varför käromålet skulle bifallas.

NN överklagade domen till Göta hovrätt med yrkande att käromålet skulle ogillas. Hovrätten meddelade prövningstillstånd.

Göta hovrätt ansåg utredningen var oklar i frågan om de tillhandahållna tjänsterna varit röstbaserade samtal som ringts av en fysisk person eller om NN:s datormodem utan hans medverkan blivit kapat med följd att samtalen blivit uppkopplade utan att han eller hans familj känt till detta.

Enligt hovrätten kan ordalydelsen av Telias allmänna villkor inte anses ge stöd för att avtalsparterna avsett att ge fristående teleoperatörer rättigheter att utan föregående avtal med abonnenten fakturera denne för betalsamtal. Mot NN:s bestridande har det enligt hovrätten inte visats att det ingåtts några andra avtal av betydelse för bedömningen av förevarande mål. Utredningen i målet ger mot denna bakgrund enligt hovrättens bedömning inte något stöd för att bolaget har rätt att kräva NN på samtalsavgifter. Bolagets talan lämnades därför utan bifall.

Domen vann laga kraft.

Lidköpings tingsrätt, dom den 16 december 2003, mål nr FT 516-03

CallMedia Telecom CMT AB yrkade att tingsrätten skulle förplikta NN att till bolaget utge 86 kr jämte ränta och kostnader. Bolaget anförde till stöd för sina yrkanden att det den 4 augusti 2002

registrerats tre telefonsamtal från NN:s abonnemang till bolagets betalteletjänstnummer i 939-serien, vilket framgår av återopade dataloggar. Bolaget anförde vidare att NN genom TeliaSoneras abonnemangsavtal är betalningsansvarig oavsett vem som ringt.

NN bestred yrkandena med hänvisning till att varken hon eller någon annan ringt bolagets nummer från hennes telefon. NN anförde vidare att hon inte hade något avtal med bolaget och därför inte var betalningsskyldig.

Tingsrätten ansåg att enbart den återopade samtalspecificationen som påstås grunda sig på dataloggar i bolagets operatörsväxel inte styrker att samtalen ringts. Käromålet ogillades därför.

Bolaget överklagade tingsrättens dom till Göta hovrätt, med yrkande om bifall vid sin vid tingsrätten förda talan.

Göta hovrätt meddelade den 2 april 2004 prövningstillstånd.³⁹ Målet har ännu inte avgjorts.

6.5 Allmänna reklamationsnämndens praxis

6.5.1 Uppkoppling till utlandsnummer

NN./. Telia Sverige AB, ärende nr 2003-0224,
beslut den 13 juni 2003

Yrkanden, inställning och grunder

NN yrkade betalningsbefrielse från 15 380 kr. Hon anförde som grund för sitt yrkande att något avtal för de tjänster som hon debiterats för inte har ingåtts. Hon anförde vidare att hon i början av december 2002 fick en telefonräkning på 18 199:44 kr, varav 14 424:98 kr avsåg utlandssamtal och samtal till utländsk mobiltelefon, samt att uppkopplingarna skett till externa servrar i Diego Garcia och Guinea Bissau.

Telia Sverige AB (Telia) bestred yrkandet och återopade som grund för sitt bestridande att NN med stöd av Telias allmänna villkor är betalningsansvarig för Internetuppkopplingarna.

³⁹ Mål nr FT 202-04.

Allmänna reklamationsnämndens bedömning

Allmänna reklamationsnämnden ansåg att abonnenten enligt punkt 5.1 i Telias allmänna villkor är betalningsansvarig för de anslutningar till och användningen av telenätet som beställts från hennes anslutning. Nämnden konstaterade vidare att en operatör i normalfallet saknar såväl legala som praktiska möjligheter att påverka eller kontrollera till vem eller vart en abonnemangsinnehavare kopplar upp sig eller vad abonnenten kommer att få betala för tjänsterna utöver de kostnader som operatören själv debiterar.

På ett övergripande plan kan man enligt nämnden tala om en avvägning mellan möjligheterna att över huvud taget tillhandahålla betaltjänster via Internet eller telefon och konsumenternas berättigade intresse av skydd och information. Det finns naturligtvis enligt nämnden möjligheter för en operatör att bygga in funktioner, t.ex. i form av spärrar och kreditbegränsningar som medför ett ökat skydd för konsumenter. Enligt nämndens mening bör det emellertid – om inte särskilda omständigheter föranleder det – i första hand ankomma på lagstiftaren eller föreskrivande myndigheter att uppställa obligatoriska krav på sådana åtgärder.

Nämnden ansåg därför att utgångspunkten måste vara att NN är betalningsansvarig för de aktuella samtalen. NN:s yrkande kunde därför inte bifallas.

Reservation av två ledamöter

Två ledamöter reserverade sig mot beslutet och ansåg att NN skulle befrias från betalningsansvaret för de aktuella uppkopplingarna.

Reservanterna anförde att NN uppenbarligen inte förstått eller kunnat lämna sitt medgivande till att modemmet kopplades om med följd att samtalstaxan till Diego Garcia skulle gälla. De anförde vidare att teleoperatören bör vara väl medveten om problemet med uppkopplingar till utländska servrar, då tillvägagångssättet förekommit under en längre tid och att uppkopplingarna sker till vissa länder. Eftersom teleoperatören erbjuder sina tjänster till konsumenter och tar betalt med stöd av sina villkor bör det enligt reservanterna åligga operatören att vidta åtgärder för att deras

abonnenter skall ha en möjlighet att skydda sig mot den här typen av omkopplingar.

Mot bakgrund av det anförda ansåg reservanterna att det vid en avvägning mellan operatörens möjligheter att vidta åtgärder och konsumentens berättigade behov av information och skydd är oskäligt att konsumenten skall stå risken och bli betalningsansvarig, varför villkoret i abonnemangsavtalet bör jämkas med stöd av 36 § avtalslagen och NN befrias från betalningsskyldighet.

NN ./ Vattenfall AB Försäljning Sverige, ärende nr 2002-3274, beslut den 13 juni 2003

NN yrkade betalningsbefrielse med 1 277:50 kr. Hon åberopade som grund för yrkandet att hon inte ingått något avtal med bolaget om uppkoppling mot s.k. vuxensidor. NN anförde vidare att varken hon eller någon i hennes familj ringt samtal till Diego Garcia, dit de omtvistade uppringningarna skett.

Vattenfall AB Försäljning Sverige (tidigare Abonnera i Sverige AB) bestred yrkandet. Bolaget åberopade som grund för sitt bestridande att NN har surfat på bolagets sidor. Bolaget anförde vidare att om en abonnent surfar på Internet och inte klickar på ”nej” när vissa dialogrutor kommer upp på skärmen, kan aktuell modemanslutning kopplas ner och nyanslutning ske till – som i detta ärende – ett abonnentnummer i Diego Garcia.

Allmänna reklamationsnämnden bedömde med samma motivering som i det ovan nämnda ärendet 2003-0224 att utgångspunkten måste vara att abonnenten är betalningsansvarig för de aktuella samtalen, då operatören kräver betalt med stöd av abonnemangsavtalet. NN:s yrkande kunde därför inte bifallas.

Två ledamöter reserverade sig mot beslutet och ansåg med samma motivering som i det ovan nämnda ärendet 2003-0224 att villkoret i abonnemangsavtalet bör jämkas med stöd av 36 § avtalslagen och NN befrias från betalningsskyldighet.

**NN ./ PGOne AB Valuengine, ärende nr 2003-6172,
beslut den 6 maj 2004**

NN yrkade att PGOne AB Valuengine (PGOne) skulle återbetala 1 847 kr 90 öre avseende uppkopplingar till Guinea Bissau. NN åberopade som grund för sitt yrkande han fakturerats för betaltjänster över Internet, som skall ha uppkommit på grund av att modemmet kopplats upp mot en betaltjänst i Guinea Bissau, men att NN inte beställt eller utnyttjat den aktuella tjänsten, i vart fall inte medvetet.

PGOne bestred yrkandet och åberopade som grund för sitt bestridande att bolaget i egenskap av teleoperatör endast förmedlar telefonsamtal och därför inte ansvarar för eventuella uppkopplingar mot betaltjänster samt att bolaget inte kan belastas för att kunden inte haft viss datasäkerhet.

Allmänna reklamationsnämnden rekommenderade PGOne att till NN återbetala det yrkade beloppet. Som grund för sitt beslut anförde nämnden följande. Som grund för bolagets betalningskrav ligger bara följande föreskrifter i de allmänna villkor som hör till avtalet: "Från och med det att Abonnent påbörjat nyttjandet av Valuengines tjänster är Abonnent betalningsansvarig. Abonnent debiteras enligt vid varje tidpunkt gällande prislista." Föreskrifterna finns under rubriken "Betalningsansvar". Av villkoren kan däremot över huvud taget inte utläsas för vilket nyttjande och vilka tjänster abonnemangsinnehavaren kan komma att bli betalningsskyldig. Nämnden finner att villkoren i detta avseende är så allmänt hållna och otydliga att bolaget inte med stöd av dem kan göra gällande betalningsansvar för ett sådant krav som det här är frågan om. NN:s yrkande skall alltså bifallas.

6.5.2 Uppkoppling till nationella geografiska nummer

**NN ./ Har-Exp Ltd, ärende nr 2003-5384,
beslut den 16 december 2003**

Yrkanden, inställning och grunder

NN yrkade betalningsbefrielse från 4 600 kr. NN åberopade som grund för sitt yrkande att han inte nyttjat de tjänster som han krävts på betalning för eller i vart fall inte gjort det medvetet. NN

anförde vidare att han inte använt Internet vid de tider som angetts i de fakturor som bolaget skickat.

Har-Exp Ltd bestred yrkandet. Bolaget åberopade som grund för sitt bestridande att avtal hade ingåtts samt att nämnden inte är behörig att pröva tvisten.

Av handlingarna framgick att den påstådda uppringningen avsåg ett nationellt geografiskt nummer. Enligt de av Har-Exp Ltd ingivna handlingarna var den rabatterade kostnaden för ett samtal 299 kr per uppkoppling, men betalar inte kunden inom 30 dagar faktureras i stället den faktiska avgiften om 1 500 kr.

Allmänna reklamationsnämndens bedömning

Allmänna reklamationsnämnden rekommenderade Har-Exp Ltd att genast frånfalla sitt krav på betalning av 4 600 kr gentemot NN.

Nämnden konstaterade inledningsvis att det inte fanns något hinder för nämnden att pröva tvisten.

Nämnden gjorde därefter följande bedömning. Eftersom det är Har-Exp Ltd som påstår att ett bindande avtal ingåtts med NN är det företaget som har att visa att ett bindande avtal ingåtts mellan parterna. På den föreliggande utredningen finner nämnden inte att Har-Exp Ltd förmått visa att avtal ingåtts. NN är således inte betalningsskyldig för det belopp som har krävts på betalning för.

6.5.3 Uppkoppling till betalnummer

NN ./. 1. Telia Sverige AB, 2. Svenska Let To Phone AB, ärende nr 2003-0706, beslut den 13 juni 2003

Yrkanden, inställning och grunder

NN yrkade betalningsbefrielse från 5 429:55 kr. NN åberopade som grund för sitt yrkande att något avtal inte ingåtts, alternativt att avtalet är ogiltigt då det ingåtts av minderårig utan målsmans medgivande. NN anförde att hennes barn automatiskt fått en sida nedladdad i datorn utan att få information om kostnaden på 30 kr per minut samt att det i reklam för sidan stod att det där fanns gratis ringsignaler.

Telia Svenska AB (Telia) bestred yrkandet och åberopade som grund för sitt bestridande att NN är betalningsansvarig med hänvisning till villkoren för hennes abonnemangsavtal med Telia.

Svenska Let To Phone bestred yrkandet och åberopade som grund för sitt bestridande man inte fakturerat NN, utan detta har Telia gjort.

Allmänna reklamationsnämndens bedömning

Allmänna reklamationsnämnden rekommenderade Telia att genast kreditera sin fordran mot NN som avser debitering som gjorts för Svenska Let To Phone AB:s räkning eller, om hon numera har betalat, återbetala det erlagda beloppet.

Nämnden bedömde inledningsvis med samma motivering som i det nyss nämnda ärendet 2003-0224 att utgångspunkten måste vara att abonnenten är betalningsansvarig för samtalen, då teleoperatören kräver betalning med stöd av abonnemangsavtalet.

Nämnden anförde vidare att det är känt att Etiska Rådet för Betalsamtal (ERB), som enligt de av huvudmännen antagna stadgarna har till uppgift att utarbeta och vidmakthålla etiska regler för innehållet i den information som lämnas på betalsamtal och dess marknadsföring samt att pröva ärenden som gäller innehåll och marknadsföring av sådan information, den 11 februari 2003 interimistiskt har rekommenderat Telia Sverige AB att säga upp avtalet med Svenska Let To Phone på grund av att bolaget allvarligt överträtt gränsen för god etik vid tillhandahållandet av betalsamtalsnummer.

Utredningen visade således enligt nämnden inte att den tillhandahållna tjänsten uppfyllde ERB:s etiska regler vid tiden för tjänsternas nyttjande. Vid sådant förhållande ter det sig enligt nämndens mening oskäligt att det aktuella avtalsvillkoret blir gällande mot NN i förevarande fall, främst därför att hon inte haft att räkna med att Telia skulle komma att debitera henne för tjänster som inte uppfyller ERB:s etiska regler när hon slöt avtalet med Telia. Nämnden ansåg därför att NN:s yrkande skulle bifallas.

NN ./ CallMedia Telecom CMT AB, ärende nr 2002-8744,
beslut den 13 juni 2003

Yrkanden, inställning och grunder

NN yrkade betalningsbefrielse från 598 kr. NN åberopade som grund för yrkandet att något avtal inte ingåtts om den tjänst som hon krävts på betalning för. Hon anförde i huvudsak att CallMedia Telecom CMT AB (CallMedia) krävt henne på betalning för uppkoppling till en webbsida av erotisk karaktär på Internet som varken hon eller hennes man varit inne på.

CallMedia bestred yrkandet och åberopade som grund för sitt bestridande att betalningsansvar åligger NN i enlighet med TeliaSoneras allmänna abonnemangsvillkor. CallMedia anförde att TeliaSonera genom avtal har åtagit sig att fakturera åt CallMedia inom ramen för kundens abonnemangsavtal med TeliaSonera och att det därför inte spelar någon roll om det utställs en separat faktura avseende vissa betalteletjänster eller om de inkluderas i TeliaSoneras vanliga faktura.

Allmänna reklamationsnämndens bedömning

Allmänna reklamationsnämnden rekommenderade CallMedia att genast kreditera sin fordran mot NN eller, om hon numera har betalat, återbetala det erlagda beloppet.

Nämnden gjorde följande bedömning. NN är, i likhet med vad som gäller för telefonabonnemang, ansvarig för användningen av Internetuppkopplingen. För att hon skall anses betalningsansvarig gentemot CallMedia för de i ärendet aktuella besöken på bolagets Internetsidor krävs emellertid även att hon ingått ett avtal med bolaget. Det räcker alltså inte endast med att hon har ett Internetabonnemang för att hon skall anses betalningsansvarig gentemot bolaget. Bolaget har uppgett att hon har accepterat villkoren för att besöka sidorna, vilket får uppfattas som att bolaget trots allt anser att ett avtal ingåtts mellan parterna. Enligt nämndens bedömning visar emellertid inte utredningen att NN har accepterat några avtalsvillkor och ingått avtal med det innehåll som påstås. CallMedia skall därför kreditera sin fordran mot NN eller, om hon numera har betalat, återbetala vad hon erlagt.

7 Marknadsrättsliga frågeställningar

7.1 Lagstiftning

7.1.1 Marknadsföringslagen

Marknadsföringslagen (1995:450) är den centrala författningen på det marknadsrättsliga området. Lagen tillämpas enligt 2 § då näringsidkare marknadsför eller själv efterfrågar produkter i sin näringsverksamhet.

Med produkter avses enligt 3 § marknadsföringslagen varor, tjänster, fast egendom, arbetstillfällen och andra nyttigheter. Med marknadsföring avses enligt samma bestämmelse reklam och andra åtgärder i näringsverksamhet som är ägnade att främja avsättningen av och tillgången till produkter. Det mesta som ligger på ett företags webbplats, såsom företagspresentationer, beskrivningar och bilder av produkter, prislister och beställningsformulär, torde falla under marknadsföringslagstiftningen.¹

God marknadsföringssed

God marknadsföringssed definieras i 3 § marknadsföringslagen som god affärssed eller andra vedertagna normer som syftar till att skydda konsumenter och näringsidkare vid marknadsföring av produkter. Av stor betydelse för vad som skall anses vara god marknadsföringssed på Internet är de av Internationella handelskammaren (ICC) utfärdade riktlinjerna för reklam och marknadsföring på Internet.²

Marknadsföringslagen innehåller i 4 § ett allmänt krav på att marknadsföringen skall stämma överens med god marknads-

¹ Prop. 2001/02:150 s. 38.

² Internationella handelskammaren (ICC), ICC:s riktlinjer för reklam och marknadsföring på Internet – principer för ansvarsfull marknadsföring över Internet, World Wide Web, onlinetjänster och elektroniska nätverk, 1998.

föringsned och även i övrigt vara tillbörlig mot konsumenter och näringsidkare. Vid marknadsföringen skall näringsidkaren lämna sådan information som är av särskild betydelse från konsument-synpunkt.

Förbud mot vissa marknadsföringsåtgärder

Förutom generalklausulerna i 4 § innehåller marknadsföringslagen mer konkret utformade bestämmelser om förbud mot vissa former av marknadsföring.

Av 5 § följer t.ex. att all marknadsföring skall utformas och presenteras så att det tydligt framgår att det är fråga om marknadsföring samt att det tydligt skall framgå vem som svarar för marknadsföringen.

Enligt 6 § får näringsidkaren vid marknadsföringen inte använda påståenden eller andra framställningar som är vilseledande.

Av 12 § följer att näringsidkaren vid marknadsföringen inte får leverera produkter till någon som inte uttryckligen beställt dem och därmed vilseleda mottagaren om dennes betalningsskyldighet. Enligt samma bestämmelse får näringsidkaren vid marknadsföringen inte heller i annat fall tillstålla någon fakturor, inbetalningsaviser eller liknande meddelanden avseende produkter som inte uttryckligen har beställts och därvid vilseleda mottagaren om dennes betalningsskyldighet.

En näringsidkare får enligt 13 b § första stycket vid marknadsföring till en fysisk person använda elektronisk post, fax och vissa andra former av kommunikation bara om den fysiska personen har samtyckt till det på förhand. Denna princip skall enligt paragrafens andra stycke under vissa förutsättningar inte gälla, om näringsidkaren fått den fysiska personens e-postadress i samband med försäljning av en produkt till personen.

Flera andra marknadsföringsåtgärder är förbjudna enligt lagen.

Sanktioner

Marknadsdomstolen får enligt 14 § marknadsföringslagen på talan av i första hand Konsumentombudsmannen förbjuda en näringsidkare att fortsätta med marknadsföring som strider mot god

marknadsföringssed eller på något annat sätt är otillbörlig mot konsumenterna eller näringsidkarna.

Marknadsdomstolen kan vidare enligt 15 § marknadsföringslagen ålägga en näringsidkare att vid marknadsföringen lämna sådan information som är av särskild betydelse från konsumentens synpunkt.

Ett förbud eller åläggande enligt lagen skall enligt 19 § samma lag som huvudregel förenas med vite.

Marknadsföringslagen innehåller också bestämmelser om bl.a. marknadsstörningsavgift och skadestånd.

7.1.2 Distansavtalslagen

Genom lagen (2000:274) om konsumentskydd vid distansavtal och hemförsäljningsavtal (distansavtalslagen) genomförs EG:s s.k. distansavtalsdirektiv.³ Av artikel 14 i distansavtalsdirektivet framgår att medlemsstaterna i syfte att säkerställa en högre skyddsnivå för konsumenterna får anta eller behålla strängare regler än vad som följer av direktivet, om dessa är förenliga med fördraget. Distansavtalslagen innehåller såväl marknadsrättsliga som civilrättsliga bestämmelser.

Med distansavtal avses enligt 1 § distansavtalslagen avtal varigenom en näringsidkare överlåter eller upplåter lös egendom till eller utför tjänster åt en konsument, om avtalet ingås inom ramen för ett av näringsidkaren organiserat system för att träffa avtal på distans och kommunikationen uteslutande sker på distans. Lagen gäller också för marknadsföring som syftar till att sådana avtal ingås.

Lagen gäller således bl.a. handel som sker via webbsidor på Internet samt beställningar som görs per telefon och e-post.⁴ Audiotext, dvs. betalteletjänster, anges i bilaga 1 till distansavtalsdirektivet som ett av flera exempel på tekniker för distanskommunikation som avses i direktivet.

Ett avtalsvillkor som i jämförelse med bestämmelserna i lagen är till nackdel för konsumenten är enligt 8 § distansavtalslagen utan verkan mot denne, om inte annat anges i lagen.

³ Europaparlamentets och rådets direktiv 97/7/EG av den 20 maj 1997 om konsumentskydd vid distansavtal (EGT L 144, 4.6.1997, s. 19–27).

⁴ Prop. 1999/2000:89 s. 26 ff. och 74 f.

Informationsplikt vid marknadsföring

Av 9 § första stycket distansavtalslagen följer att näringsidkaren vid marknadsföring som syftar till distansavtal skall informera konsumenten om vissa förhållanden. Bland dessa förhållanden kan nämnas näringsidkarens namn och adress, varans eller tjänstens huvudsakliga egenskaper, varans eller tjänstens pris inklusive skatter och avgifter samt den ångerrätt som följer av distansavtalslagen.

Vidare måste en näringsidkare enligt samma bestämmelse informera om kostnaden för att ett medel för distanskommunikation används, om denna kostnad avviker från normaltaxa. Om näringsidkaren anvisar konsumenterna att ringa ett betaltjänstnummer måste konsumenterna alltså upplysas om taxan.⁵

Informationen skall enligt 9 § andra stycket ges i rimlig tid innan ett avtal ingås. Informationen skall vidare ges klart och begripligt och med användande av metoder som är anpassade till det medel för distanskommunikation som används. Vid marknadsföring på Internet kan informationen normalt finnas på hemsidan.⁶ Näringsidkaren skall vidare ta särskild hänsyn till behovet av skydd för underåriga.

När ett avtal har ingåtts skall näringsidkaren enligt 10 § första och andra styckena distansavtalslagen snarast därefter ge konsumenten en bekräftelse som innehåller information om bl.a. varans eller tjänstens huvudsakliga egenskaper och pris, ångerrätt samt gatuadressen till det verksamhetsställe dit konsumenten kan framställa klagomål. Informationen skall ges i en handling eller i någon annan läsbar och varaktig form (t.ex. e-post) som är tillgänglig för konsumenten.

Gäller distansavtalet en tjänst vars fullgörande sker med hjälp av ett medel för distanskommunikation, och utförs tjänsten vid ett enda tillfälle och faktureras av distributören av kommunikationsmedlet, behöver näringsidkaren enligt 10 § tredje stycket bara ge konsumenten tillgång till gatuadressen till det verksamhetsställe dit konsumenten kan framställa klagomål. Ett exempel på en sådan tjänst är att en konsument ringer upp en nummerupplysning som tillhör en teleoperatör med vilken konsumenten inte har något abonnemangsavtal.⁷

⁵ A. prop. s. 84.

⁶ A. prop. s. 84.

⁷ A. prop. s. 87.

Påföljder av utebliven information

Påföljden av att föreskriven information inte lämnas är främst att marknadsföringslagens påföljdssystem blir tillämpligt.

Detta innebär att den näringsidkare som inte iakttar informationsskyldigheten bl.a. kan åläggas att lämna sådan information. Ett sådant åläggande skall förenas med vite, om det inte av särskilda skäl är obehövligt. En talan om åläggande väcks vid Marknadsdomstolen av i första hand Konsumentombudsmannen.

Distansavtalsagens bestämmelser om informationsskyldighet utgör således ett komplement till och precisering av framför allt marknadsföringslagens bestämmelser om otillbörlig marknadsföring och reklamidentifiering.

Ny distansavtalslag

Regeringen har föreslagit att distansavtalslagen skall upphävas och ersättas med en ny lag, distans- och hemförsäljningslagen. Förslaget har antagits av riksdagen.⁸ Ändringarna innebär i nyss nämnda delar inte några förändringar i förhållande till den nuvarande lagen.

7.1.3 E-handelslagen

EG:s s.k. e-handelsdirektiv⁹ har i Sverige i huvudsak genomförts genom lagen (2002:562) om elektronisk handel och andra informationssamhällets tjänster (e-handelslagen), som trädde i kraft den 1 juli 2002.

Tillämpningsområde

Lagen gäller enligt 1 § informationssamhällets tjänster och påbörjande och utövande av verksamhet som rör sådana tjänster.

Med informationssamhällets tjänster avses enligt 2 § e-handelslagen tjänster som normalt utförs mot ersättning och som tillhandahålls på distans, på elektronisk väg och på individuell begäran

⁸ Prop. 2004/05:13, bet. 2004/05:LU5, rskr. 2004/05:161.

⁹ Europaparlamentets och rådets direktiv 2000/31/EG av den 8 juni 2000 om vissa rättsliga aspekter på informationssamhällets tjänster, särskilt elektronisk handel, på den inre marknaden. (EGT L 178, 17.7.2000, s. 1–16).

av en tjänstemottagare.¹⁰ Förenklat uttryckt kan begreppet sägas innefatta varje aktivitet som sker online och har någon ekonomisk innebörd.¹¹ Tjänster som inte tillhandahålls genom elektronisk lagring och databehandling, såsom taltelefonitjänster samt tjänster som utförs med hjälp av taltelefoni, omfattas inte av begreppet informationssamhällets tjänster.¹²

Med tjänsteleverantör avses enligt 2 § en fysisk eller juridisk person som tillhandahåller någon av informationssamhällets tjänster. I definitionen inbegrips t.ex. Internetleverantörer, tillhandahållare av sökmotorer, serverägare och näringsidkare som erbjuder varor och tjänster online.¹³

Ursprungslandsprincipen

En tjänsteleverantör med en annan etableringsstat än Sverige inom EES har enligt 3 § e-handelslagen rätt att, utan hinder av svenska regler inom det samordnade regelområdet, tillhandahålla tjänstemottagare i Sverige informationssamhällets tjänster. Med det samordnade regelområdet avses enligt 2 § rättsregler med krav på informationssamhällets tjänster och på tjänsteleverantörer i fråga om påbörjande och utövande av verksamhet som rör sådana tjänster.

Av 3 § andra stycket följer att en domstol eller annan myndighet under vissa förhållanden med stöd av lag får vidta en åtgärd som begränsar den fria rörligheten för en sådan tjänst. Innan en sådan åtgärd vidtas måste enligt 4 § i regel ett samrådsförfarande iakttas.

Av 5 § följer att svensk rätt skall gälla inom det samordnade regelområdet för tjänsteleverantörer med Sverige som etableringsstat, även om tjänsterna helt eller delvis riktar sig mot tjänstemottagare i någon annan stat inom EES.

Ursprungslandsprincipen, som ibland kallas hemlands- eller sändarlandsprincipen, består således av två delar. Den första delen innebär att medlemsstaterna skall se till att tjänsteleverantörer som är etablerade i det egna landet skall följa de bestämmelser inom det samordnade området som gäller där. Den andra delen innebär att

¹⁰ Denna definition är hämtad från det s.k. transparensdirektivet (Europaparlamentets och rådets direktiv 98/34/EG av den 22 juni 1998 om ett informationsförfarande beträffande tekniska standarder och föreskrifter, ändrat genom direktiv 98/48/EG).

¹¹ Prop. 2001/02:150 s. 1.

¹² Se direktiv 98/34/EG, bilaga V, punkt 2.

¹³ Prop. 2001/02:150 s. 110.

en medlemsstat inte får hindra den fria rörligheten för sådana informationssamhällets tjänster som härrör från en annan EES-stat. Den senare delen av ursprungslandsprincipen är således i huvudsak en kodifiering av den redan tidigare gällande EG-rättsliga principen om ömsesidigt erkännande.

Ett generellt undantag från ursprungslandsprincipen gäller enligt 6 § för bl.a. avtalsförpliktelser vid konsumentavtal.

Tjänsteleverantörs informationsskyldighet

Av 8 § e-handelslagen följer att när en tjänsteleverantör tillhandahåller informationssamhällets tjänster skall denne ge information om sitt namn, sin adress i etableringsstaten och sin e-postadress samt i vissa fall även andra uppgifter. Informationen skall finnas tillgänglig på ett enkelt, direkt och stadigvarande sätt. Upplysningarna skall alltid ges på det för teknikformen mest tillgängliga sättet.¹⁴

Om en tjänsteleverantör vid tillhandahållandet av informationssamhällets tjänster anger priser på varor eller tjänster skall dessa enligt 9 § anges klart och otvetydigt. Något krav på att priser måste anges föreskrivs inte i e-handelslagen. Ett sådant krav följer i stället beträffande tillhandahållande av tjänster på webbplatser av 9 § distansavtalslagen (se avsnitt 7.1.2).

Möjlighet att rätta inmatningsfel

En tjänsteleverantör skall enligt 10 § e-handelslagen tillhandahålla lämpliga och effektiva tekniska hjälpmedel som gör det möjligt för en tjänstemottagare att upptäcka och rätta till sina eventuella inmatningsfel innan denne gör en beställning.

Enligt 11 § skall tjänsteleverantören på ett klart och otvetydigt sätt innan en tjänstemottagare gör en beställning informera denne om bl.a. de tekniska hjälpmedel som avses i 10 § och de tekniska steg som måste vidtas för att ingå avtal.

¹⁴ A. prop. s. 116.

Bekräftelse av beställning

En tjänsteleverantör skall enligt 12 § e-handelslagen utan onödigt dröjsmål på elektronisk väg bekräfta mottagandet av en beställning som gjorts på elektronisk väg.

Enligt 13 § skall avtalsvillkor göras tillgängliga för tjänstemottagare på ett sätt som gör det möjligt att spara och återskapa dem. Bestämmelsen innebär att tjänsteleverantören inte får spärra en webbsida på ett sådant sätt att tjänstemottagaren inte kan spara de avtalsvillkor som anges där.

Sanktioner

Bestämmelsen i 15 § e-handelslagen hänvisar till marknadsföringslagens påföljdssystem. Hänvisningen innebär att den tjänsteleverantör som inte iakttar sina skyldigheter enligt e-handelslagen i tillämpliga fall bl.a. kan åläggas att lämna den information som saknas (15 § marknadsföringslagen) eller tillhandahålla tekniska hjälpmedel (16 a § samma lag). Ett sådant åläggande skall förenas med vite, om det inte av särskilda skäl är obehövligt.

En talan om åläggande för näringsidkaren att lämna den information som saknas eller att tillhandahålla tekniska hjälpmedel väcks enligt 38 § marknadsföringslagen vid Marknadsdomstolen av i första hand Konsumentombudsmannen.

Några civilrättsliga sanktioner är inte knutna till e-handelslagen.¹⁵

7.1.4 Prisinformationslagen

Prisinformationslagen (2004:347) trädde i kraft den 1 oktober 2004, varvid en tidigare lag med samma namn (1991:601) upphävdes.¹⁶

Prisinformationslagen tillämpas enligt 3 § på sådana näringsidkare som i sin yrkesmässiga verksamhet tillhandahåller produkter till konsumenter. Med produkter avses enligt 2 § varor, tjänster och andra nyttigheter, och med pris avses det slutliga priset för en bestämd produkt eller en bestämd enhet av en produkt, uttryckt i kronor, inbegripet mervärdesskatt och andra skatter.

¹⁵ Se om denna fråga prop. 2001/02:150 s. 75 f.

¹⁶ Prop. 2003/04:38.

Enligt 6 § prisinformationslagen skall prisinformation lämnas när en näringsidkare marknadsför bestämda produkter. När det gäller tjänster skall prisinformationen enligt 7 § andra stycket lämnas genom uppgift om produktens pris.

Prisinformationen skall enligt 10 § första stycket samma lag vara korrekt och tydlig. Om det kan tillkomma avgifter och andra kostnader skall detta anges särskilt. Prisinformationen skall enligt 10 § tredje stycket lämnas på sådant sätt att det framgår klart för konsumenten vilken produkt informationen avser.

Om en näringsidkare inte lämnar prisinformation i enlighet med prisinformationslagen, skall marknadsföringslagens sanktions-system tillämpas. Prisinformation enligt prisinformationslagen skall därvid anses vara sådan information av särskild betydelse från konsumentens synpunkt som avses i 4 § andra stycket marknadsföringslagen. Detta följer av 12 § prisinformationslagen.

7.1.5 Avtalsvillkorslagen

Lagen (1994:1512) om avtalsvillkor i konsumentförhållanden (avtalsvillkorslagen) är tillämplig på avtalsvillkor som näringsidkare använder när de erbjuder varor, tjänster eller andra nyttigheter till konsumenterna. Lagen innehåller såväl marknadsrättsliga som civilrättsliga bestämmelser. Genom lagen anpassades regleringen av oskäliga avtalsvillkor till EG:s direktiv 93/13/EG om oskäliga villkor i konsumentavtal.¹⁷

Är ett sådant avtalsvillkor med hänsyn till pris och övriga omständigheter oskäligt mot konsumenten, får Marknadsdomstolen enligt 3 § avtalsvillkorslagen förbjuda näringsidkaren att i framtiden i liknande fall använda samma eller väsentligen samma villkor, om förbudet är påkallat från allmän synpunkt eller annars ligger i konsumenternas eller konkurrenternas intresse. Förbudet skall förenas med vite, om inte detta av särskilda skäl är obehövligt.

En fråga om förbud tas enligt 4 § avtalsvillkorslagen upp av Marknadsdomstolen på talan av i första hand Konsumentombudsmannen.

Bilagan till direktiv 93/13/EG innehåller en vägledande men inte uttömmande uppräkningslista av avtalsvillkor som kan anses oskäliga. Här nämns bl.a. ensidigt förverkande av förskott, ensidig villkors-

¹⁷ Rådets direktiv 93/13/EG av den 5 april 1993 om oskäliga villkor i konsumentavtal (EGT L 95, 21.4.1993, s. 29–34).

ändring utan angivande av giltigt skäl och ensidig ändring av egenskap hos vara eller tjänst utan giltigt skäl.

7.2 Marknadsdomstolens praxis

KO ./ Telia AB (MD 1994:31, dom den 22 december 1994, dnr B 13/93 och D 1/93)

Telia AB (Telia), dåvarande Televerket, började 1990 att erbjuda abonnenter s.k. betalsamtal, för vilka abonnenten fick betala ett belopp utöver inrikes telefonitaxa. Betalsamtalskostnaden debiterades av Telia på telefonräkningen, och vidarebefordrades till viss del till den tjänsteleverantör som tillhandahållit betalsamtalstjänsten.

Skyldighet att informera om spärrmöjligheten

KO yrkade att Marknadsdomstolen enligt 3 § dåvarande marknadsföringslagen (1975:1418) ålägger Telia att vid vite lämna tydlig information till sina abonnenter om möjligheten att kostnadsfritt få abonnemanget spärrat för de Telia Betalsamtal som automatiskt är tillgängliga för enskilda abonnenter. Information om möjligheten att kostnadsfritt spärra abonnemanget för betalsamtal skulle enligt KO lämnas på teleräkningen till samtliga enskilda abonnenter vid minst ett tillfälle.

Telia bestridde yrkandet med hänvisning till bl.a. att frågan om sådan informationsskyldighet som avses i yrkandet inte lämpligen bör regleras genom ett åläggande.

Marknadsdomstolen konstaterade att telefonabonnemanget genom införandet av betalsamtal utvidgats till att omfatta andra tjänster än de som traditionellt tillhandahållits via telefonabonnemanget. Något särskilt avtal om abonnentens tillgång till dessa tjänster tecknas inte och det kan enligt domstolen antas att många abonnenter är omedvetna om vad telefonabonnemanget numera omfattar. Lättillgängligheten för betalteletjänster och den betalningskredit som ligger i systemet kan enligt Marknadsdomstolen komma att medföra en ersättningskyldighet för abonnentens hushåll vars storlek är svår att överblicka.

Marknadsdomstolen fann sammantaget att Telia bör åläggas att vid vite lämna information till sina abonnenter om möjligheten att

kostnadsfritt få abonnemanget spärrat för de Telia Betalsamtal som automatiskt är tillgängliga för enskilda abonnenter.

Informationen skulle enligt Marknadsdomstolen lämnas i samband med att enskilda abonnemangsavtal tecknas och på telefonkatalogens informationssidor.

Skyldighet att informera om innebörden av betalsamtal

KO yrkade vidare att Marknadsdomstolen enligt 3 § dåvarande marknadsföringslagen ålägger Telia att vid vite lämna tydlig information till sina abonnenter om vad Telia Betalsamtal innebär. KO anförde att informationen bör innehålla uppgift om bl.a. att tjänsten utförs av annan än Telia, att taxan för betalsamtal skiljer sig från taxan för vanliga telefonitjänster och att Telia vid debitering på telefonräkningen förmedlar betalning till betalsamtalsproducenten.

Telia bestred yrkandet med hänvisning till bl.a. att inte heller informationsskyldighet av detta slag bör regleras genom ett åläggande.

Marknadsdomstolen konstaterade att då betalteletjänsterna tillhandahålls via telefonabonnemanget, debiteras av Telia och marknadsförs under beteckningen Telia Betalsamtal kan oklarhet uppstå om vilket ansvar och inflytande Telia har beträffande dessa tjänster. Marknadsdomstolen bedömde att det får antas att ett inte obetydligt antal abonnenter saknar kännedom om att Telia Betalsamtal endast innebär att Telia härigenom förmedlar ett antal tjänster för annans räkning. Att abonnenterna erhåller information som klagör detta förhållande måste enligt domstolen bedömas ha särskild betydelse från konsumentsynpunkt. Marknadsdomstolen ansåg därför att Telia skulle åläggas att informera sina abonnenter att de tjänster som lämnas genom Telia Betalsamtal utförs av annan än Telia och att taxan för Telia Betalsamtal skiljer sig från taxan för vanliga inrikes teletelefonitjänster.

Även denna information skulle enligt Marknadsdomstolen lämnas i samband med att enskilda abonnemangsavtal tecknas och på telefonkatalogens informationssidor.

Avstängning av telefon och uppsägning av abonnemangsavtal

KO yrkade också att Marknadsdomstolen enligt 1 § dåvarande lagen (1971:112) om avtalsvillkor i konsumentförhållanden vid vite förbjuder Telia att för abonnenter som är anslutna till AXE-växlar på grund av fodringar till tredje part för Telia Betalsamtal tillämpa villkor som innebär att Telia dels får stänga av anslutningen om abonnenten trots påminnelse inte betalar teleräkningen inom angiven tid, dels har rätt att säga upp avtalet med en månads uppsägningstid om anslutningen av nyss nämnd anledning stängts av.

Telia bestred yrkandet med hänvisning till bl.a. att Telia inte genom förbud bör hindras att på lämpligt sätt erhålla betalt av abonnenter vars abonnemang utnyttjas för betalsamtal. Telia tillade att man sedan en tid har som policy att inte stänga av eller säga upp abonnemang av det skälet att betalsamtal inte har betalats.

Marknadsdomstolen konstaterade att några omedelbart tillämpliga lagregler för området för betalteletjänster inte finns. Tjänsterna är av sådan karaktär att de inte faller in under vare sig konsumentköplagens eller konsumenttjänstlagens tillämpningsområde. Dessa lagar kan emellertid enligt domstolen ändå tjäna till ledning vid prövningen av målet; bl.a. måste de båda lagarnas regler om att konsumenten har rätt att hålla inne betalningen på grund av fel i varan eller tjänsten vara tillämpliga även i fråga om betalteletjänster.

Marknadsdomstolen underströk att teleabbonenter kan ha anledning att reklamera den tjänst som betalsamtalsproducenten tillhandahållit. Stängning av anslutningen och hävning av abonnemangsavtalet är dock enligt domstolen så ingripande åtgärder mot abonnenten att risken för att så ska ske med all sannolikhet betar abonnenten det påtryckningsmedel som innehållande av betalningen utgör. Domstolen framhöll vidare att villkoren ger Telia möjlighet att vid betalningsförsummelse från konsumentens sida, för betalsamtalsproducentens räkning tillgripa påföljder vilka saknar samband med den tjänst som denne tillhandahåller. De påtryckningsmedel villkoren innebär kan enligt domstolen sålunda av Telia användas för att driva in betalning för en fordran som tillkommer betalsamtalsproducenten. Marknadsdomstolen konstaterade också att avtalet mellan Telia och abonnenten kan komma att hävas på grund av en sådan fordran, som alltså inte direkt berör parterna i detta avtal.

Dessa fördelar för betalsamtalsproducenten – som också gynnar Telia i dess affärsverksamhet – innebär enligt Marknadsdomstolen motsvarande nackdelar för konsumenten i avtalsförhållandet med Telia. Mot denna bakgrund fann Marknadsdomstolen att möjligheten att tillämpa de påtalade villkoren vid utebliven betalning för en tjänst som inte är en del av själva teletelefonitjänsten medför att det inte föreligger en rimlig balans mellan parterna i abonnemangsavtalet. Marknadsdomstolen ansåg därför att de påtalade avtalsvillkoren var oskäligen enligt avtalsvillkorlagen och förbjöd Telia vid vite att tillämpa dem.

KO ./. Trom Brom Srom AB i konkurs (MD 2004:5, dom den 20 februari 2004, dnr B 8/02)

Bakgrund

Marknadsdomstolen prövade i målet flera frågor som rör marknadsföring av Internettjänster.

Trom Brom Srom AB (TBS) drev verksamhet genom att tillhandahålla betalsidor på Internet, främst pornografiskt material men även andra tjänster såsom webbplatser där konsumenten kunde ladda ned ringsignaler till sin mobiltelefon.

Av KO:s redovisning följde att när konsumenten klickade på någon av flera länkar på vissa av TBS tillhandahållna webbplatser dök ett extrafönster upp på skärmen. Det var inte möjligt att ta del av avtalsvillkoren utan att klicka ”ja” i extrafönstret, vilket medförde att ett uppringningsprogram installerades på datorn och omkoppling skedde till TBS modempool. Med hjälp av nummerpresentation kunde TBS identifiera abonnemangs-innehavaren, som fakturerades 299 kr. Hade konsumenten ändrat webbläsarens säkerhetsinställningar skedde installationen av uppringningsprogrammet utan att något extrafönster visades.

KO yrkade att flera förfaranden som TBS använt sig av vid marknadsföring av tjänster skulle förbjudas och att bolaget vid marknadsföring av tjänster skulle åläggas att bl.a. lämna viss information.

Trom Brom Srom AB i konkurs förelades att avge svaromål men hördes inte av.

Krav för beställning

Marknadsdomstolen prövade först frågan om en uttrycklig beställning av en tjänst kan anses ha gjorts genom att konsumenten klickat ja i det extrafönster som kom upp på skärmen när denne besökt TBS webbsida.

KO vände sig mot att konsumenter kopplats upp till TBS betaltjänst utan att ha någon vetskap alls om tjänsten eller i vart fall utan att ha fått möjlighet att på ett tillfredsställande sätt överväga huruvida en uppkoppling med tillhörande betalningsansvar var önskvärd, dvs. utan att någon uttrycklig beställning gjorts. KO åberopade till stöd för sin talan 12 § andra stycket marknadsföringslagen, där det anges att en näringsidkare vid marknadsföring inte får tillställa någon fakturor, inbetalningsavier eller liknande meddelanden avseende produkter som inte uttryckligen har beställts och därvid vilseleda mottagaren om dennes betalningsskyldighet.

Marknadsdomstolen delade KO:s uppfattning att den trestegsmodell som framgick av Svenska Postorderföreningens Branschregler kunde tjäna till vägledning i fråga om de krav som bör ställas för att en beställning gjord via Internet skall anses vara gjord i enlighet med god marknadsföringssed. Av dessa branschregler, punkt 5.2, framgår att en köpare måste åtminstone dels markera sitt köpintresse med ett särskilt klick, dels på ett enkelt sätt få en möjlighet att läsa igenom både detaljerna i beställningen och avtalsvillkoren och bekräfta detta genom ett andra klick, dels genom ett tredje klick bekräfta själva beställningen och acceptera avtalsvillkoren.

Med utgångspunkt i dessa branschregler bedömde Marknadsdomstolen att det i målet beskrivna förfarandet inte kan anses innebära att en uttrycklig beställning har gjorts. TBS faktura har emellertid enligt domstolen en sådan utformning att det måste uppfattas som att en beställning har skett och mottagaren vilseleds härigenom om sin betalningsskyldighet.

Marknadsdomstolen fann mot denna bakgrund och med hänvisning till bestämmelsen i 12 § andra stycket marknadsföringslagen att TBS marknadsföring härvidlag var att anse som otillbörlig enligt 4 § första stycket samma lag och skulle förbjudas.

Information enligt e-handelslagen

KO yrkade vidare att TBS skulle förbjudas att erbjuda Internettjänster utan att i förväg tydligt informera om hur avtal kommer till stånd.

KO hänvisade här till bestämmelsen i 10 § e-handelslagen, enligt vilken en tjänsteleverantör skall tillhandahålla effektiva tekniska hjälpmedel som gör det möjligt för en beställare att rätta eventuella inmatningsfel innan en beställning görs. En tjänsteleverantör skall vidare enligt 11 § samma lag på ett klart och otvetydigt sätt innan en tjänstemottagare gör en beställning informera om bl.a. dessa hjälpmedel och de tekniska steg som måste vidtas för att ingå avtal.

Marknadsdomstolen fann att TBS inte lämnat någon information om hur man skall gå tillväga för att ingå ett avtal om betaltjänsten. Enligt Marknadsdomstolen utgör en sådan uppgift information som är av särskild betydelse från konsumentsynpunkt, i enlighet med 15 § e-handelslagen. Marknadsdomstolen fann att sådan information skulle motverka att konsumenten vilseleds om, när och hur avtal tekniskt uppkommer och därmed om sin betalningsskyldighet, varför förbud mot att underlåta att meddela denna information skulle meddelas.

Identifiering genom telefonnummer

KO yrkade att Marknadsdomstolen skulle förbjuda TBS att marknadsföra Internettjänster där endast det telefonnummer som använts för uppkoppling utgör grund för att debitera tjänsten, då detta stod i strid med god marknadsföringssed.

Marknadsdomstolen konstaterade att med god marknadsföringssed i 4 § marknadsföringslagen avses dels god affärssed, dels andra vedertagna normer som syftar till att skydda konsumenter och näringsidkare vid marknadsföring av produkter. En procedur som därvid uppfyller god affärssed vid ingående av avtal via Internet har enligt domstolen preciserats i Svenska Postorderföreningens Branschregler, som nämnts i det föregående.

Marknadsdomstolen fann att utredningen i målet och vad KO anfört inte gav tillräckligt underlag för att bedöma huruvida det beträffande Internethandel i allmänhet – utöver vad Marknadsdomstolens tidigare uttalanden i målet och vad som redan följer av konsumenträttslig lagstiftning – finns skäl att uppställa ytterligare

krav på sätt KO gjort gällande. KO:s talan lämnades därför utan bifall i denna del.

Information enligt distansavtalslagen

KO yrkade vidare att Marknadsdomstolen skall ålägga TBS att vid marknadsföring av Internettjänster lämna klar och tydlig information innan ett avtal ingås om företagets namn och adress, tjänstens huvudsakliga egenskaper, tjänstens pris samt gällande ångerrätt, i enlighet med vad som föreskrivs i 9 § distansavtalslagen.

Marknadsdomstolen fann att TBS, såvitt framgår av utredningen, på sina webbplatser inte lämnat uppgift om sitt namn och adress. Det har inte heller funnits någon närmare uppgift om tjänstens innehåll och om ångerrätten eller tydliga prisuppgifter. Viss prisuppgift hade funnits, men hade varit svårtillgänglig eller i vissa fall inte möjlig att ta del av förrän efter det att uppkoppling skett mot TBS modempool.

Mot denna bakgrund fann Marknadsdomstolen att TBS inte uppfyllt sin informationsskyldighet enligt 9 § distansavtalslagen. TBS har därmed, i enlighet med 12 § andra stycket samma lag, inte lämnat sådan information av särskild betydelse från konsument-synpunkt som avses i 4 § andra stycket marknadsföringslagen. Bolaget ålades att vid marknadsföring av Internettjänster till konsumenter som syftar till distansavtal lämna klar och begriplig information om företagets namn och adress, tjänstens huvudsakliga egenskaper, tjänstens pris och konsumentens ångerrätt enligt distansavtalslagen.

Bekräftelse enligt distansavtalslagen

KO yrkade även att Marknadsdomstolen skulle ålägga TBS att vid marknadsföring av Internettjänster när ett avtal ingåtts snarast ge konsumenten en bekräftelse i enlighet med vad som föreskrivs i 10 § distansavtalslagen.

Marknadsdomstolen fann emellertid att KO inte kunde anses ha visat att den grundläggande förutsättningen för att tillämpa den nämnda bestämmelsen var för handen, nämligen att ett giltigt avtal hade ingåtts. KO:s talan lämnades därför utan bifall i denna del.

KO ./. CMT Telecom Sweden AB (MD 2004:18, dom den 22 juli 2004, dnr B 7/03)

Bakgrund

CMT Telecom Sweden AB (CMT), tidigare CallMedia Telecom CMT AB, är en teleoperatör som tillhandahåller bl.a. betalsamtalsnummer. Sedan KO fått in ett stort antal klagomål mot CMT med anledning av utskickade fakturor som anmälarna ställde sig helt oförstående inför, väckte KO talan mot CMT vid Marknadsdomstolen.¹⁸

KO yrkade att Marknadsdomstolen vid vite förbjuder CMT att vid marknadsföring av Internettjänster tillstålla konsumenter fakturor avseende utnyttjande av Internettjänst och på så sätt ge mottagaren uppfattningen att betalningsskyldighet föreligger när mottagaren inte uttryckligen beställt tjänsten.

KO yrkade vidare att Marknadsdomstolen vid vite förbjuder CMT att medverka till marknadsföring i vilken tjänsteleverantören underlåter att tillhandahålla lämpliga och effektiva tekniska hjälpmedel som gör det möjligt för en tjänstemottagare att upptäcka och rätta till eventuella inmatningsfel innan denne gör en beställning.

CMT medgav KO:s talan.

Fakturering utan föregående beställning

Marknadsdomstolen anförde inledningsvis att Svenska Postorderföreningens Branschregler kan tjäna som vägledning i fråga om de krav som måste ställas för att en beställning gjord via Internet skall anses vara i enlighet med god marknadsföringssed. Enligt dessa branschregler krävs att köparen först markerar sitt köpintresse med ett särskilt ”klick”. Köparen skall därefter ges möjlighet att läsa igenom både detaljerna i beställningen och avtalsvillkoren samt bekräfta detta genom ett andra klick. Slutligen skall köparen genom ett tredje klick bekräfta själva beställningen och acceptera avtalsvillkoren.

Marknadsdomstolen fann utrett att CMT vid tillhandahållande av betalsidor på Internet inte gett konsumenten möjlighet att uttryckligen ta ställning till om tjänsten skall beställas innan en

¹⁸ Se även mål MD 2004:19, dom den 22 juli 2004.

sådan beställning anses ha skett samt att CMT trots detta sänt ut fakturor med påstående om betalningsskyldighet.

Enligt Marknadsdomstolens mening kan det beskrivna förfarandet inte anses innebära att en uttrycklig beställning har gjorts. Genom CMT:s förfarande att tillställa konsumenterna en faktura som ger sken av att konsumenten är betalningsskyldig vilseleds konsumenten enligt Marknadsdomstolen om sin betalningsskyldighet, varför denna marknadsföring i vart fall kan kritiseras på samma grunder som motiverat bestämmelsen i 12 § andra stycket marknadsföringslagen. Marknadsföringen skall enligt domstolen därför anses som otillbörlig enligt 4 § samma lag.

Marknadsdomstolen förbjöd CMT vid vite av 400 000 kr att vid marknadsföring tillställa konsumenter fakturor avseende utnyttjande av sådan tjänst som inte uttryckligen har beställts.

Möjlighet för beställaren att rätta inmatningsfel

Enligt 10 § lagen e-handelslagen skall en tjänsteleverantör tillhandahålla effektiva tekniska hjälpmedel som gör det möjligt för en beställare att upptäcka och rätta till sina eventuella inmatningsfel innan en beställning görs.

Marknadsdomstolen hänvisade i sina domskäl till förarbetena till e-handelslagen, där det bl.a. uttalas att det särskilt från konsument-skyddssynpunkt är väsentligt att tjänsteleverantören följer lagens krav på information vid marknadsföring och på information när avtalet ingås (prop. 2001/02:150 s. 76).

Marknadsdomstolen konstaterade vidare att det av utredningen framgick att det på de av KO redovisade webbplatserna inte har tillhandahållits några effektiva tekniska hjälpmedel som gör det möjligt för en beställare att upptäcka och rätta till sina eventuella inmatningsfel innan en beställning görs. Webbplatsernas utformning är därmed enligt domstolen i strid med 10 § e-handelslagen. Att marknadsföra tjänster utan att iaktta denna bestämmelse är enligt Marknadsdomstolen otillbörligt i marknadsföringslagens mening.

Enligt Marknadsdomstolen är CMT skyldigt att känna till de föreskrifter som gäller enligt e-handelslagen. Det kan även krävas att bolaget inte medverkar till marknadsföring som inte är förenlig med e-handelslagen. Med hänsyn till omständigheterna i målet måste det enligt Marknadsdomstolen ha stått klart för CMT att

marknadsföringen i fråga stod i strid med e-handelslagen. Det har ålegat CMT att förvissa sig om att det funnits rutiner som säkerställde att företaget inte medverkade till marknadsföring som stred mot denna lag. CMT har genom att upplåta betalnummer och fakturera för dessa betalteletjänster medverkat till tjänsteleverantörens otillbörliga marknadsföring och kan därför inte undgå ansvar.

Marknadsdomstolen förbjöd CMT vid vite 400 000 kr att medverka till marknadsföring i vilken tjänsteleverantören underlåter att tillhandahålla lämpliga och effektiva tekniska hjälpmedel som gör det möjligt för en tjänstemottagare att upptäcka och rätta till eventuella inmatningsfel innan en beställning görs.

KO ./. CMT Telecom Sweden AB (MD 2004:19, dom den 22 juli 2004, dnr B 8/03)

Bakgrund

CMT Telecom Sweden AB (CMT), tidigare CallMedia Telecom CMT AB, är en teleoperatör som tillhandahåller bl.a. betalsamtalsnummer. Sedan KO fått ett stort antal klagomål mot CMT med anledning av utskickade fakturor som anmälarna ställde sig helt oförstående inför, väckte KO talan mot CMT vid Marknadsdomstolen.

KO yrkade att Marknadsdomstolen vid vite förbjuder CMT att vid debitering av Internettjänster använda villkoret att konsumenten är betalningsskyldig gentemot CMT för uppkoppling mot betalsidor på Internet med stöd av abonnemangsavtalet med TeliaSonera AB (TeliaSonera) eller väsentligen liknande villkor med innebörd att konsumenten är betalningsskyldighet för uppkoppling mot betalsidor på Internet utan att föregående avtal ingåtts med konsumenten.

CMT medgav KO:s talan.

Marknadsdomstolens bedömning

Enligt 3 § avtalsvillkorlagen kan Marknadsdomstolen pröva om ett avtalsvillkor, som en näringsidkare använder när han erbjuder varor, tjänster eller andra nyttigheter till konsumenter, med hänsyn till pris och övriga omständigheter är oskäligt mot konsumenten.

Om så är fallet, får Marknadsdomstolen förbjuda näringsidkaren att i framtiden i liknande fall använda samma eller väsentligen samma villkor, om förbudet är påkallat från allmän synpunkt eller annars ligger i konsumenternas eller konkurrenternas intresse.

Marknadsdomstolen fann klarlagt att det aktuella villkoret – att kunden är betalningsskyldig gentemot CMT med stöd av TeliaSoneras abonnemangsavtal – tillämpats av CMT i massavtal. Ett villkor som det i målet påtalade och som inte har presenterats innan eller i samband med att en tjänst levereras, är enligt domstolens mening normalt att anse som oskäligt. Det finns enligt Marknadsdomstolen vidare fog för uppfattningen att betaltjänster på Internet innebär något mer än bara ett vanligt samtal, bl.a. därför att betaltjänsten skiljer sig prismässigt från den ordinarie teletaxan. Det bör enligt Marknadsdomstolen således i princip krävas att ett särskilt avtal har ingåtts om aktuell tjänst och att det av avtalet framgår vilket pris som är gällande mellan parterna för att betalningsskyldighet skall uppkomma.

Sammanfattningsvis ansåg Marknadsdomstolen att det av KO påtalade villkoret är vilseledande i fråga om de allmänna förutsättningarna för avtalsbindning mellan CMT och konsumenten. Villkoret kan därför enligt domstolen vilseleda konsumenten om dennes betalningsskyldighet och därmed om dennes möjlighet att göra sina rättigheter gällande, varför villkoret är oskäligt.

Marknadsdomstolen förbjöd CMT vid vite av 400 000 kr att vid debitering av Internettjänster använda villkoret att konsumenten är betalningsskyldig gentemot CMT för uppkoppling mot betalsidor på Internet med stöd av abonnemangsavtalet med TeliaSonera utan att dessförinnan avtal har ingåtts med konsumenten eller väsentligen samma villkor.

8 Straffrättsliga frågeställningar

Tusentals polisanmälningar har gjorts i Sverige med anledning av misstänkt bedrägeri eller försök till bedrägeri genom modemkapning.

City åklagarkammare i Stockholm beslutade den 2 juli 2003 att lägga ned en förundersökning gällande misstänkt grovt bedrägeri beträffande fakturering av besök på betalsidor på Internet.¹ Beslutet motiverades med att det inte gick att styrka bedrägligt uppsåt hos de personer som varit föremål för förundersökning.

Även andra förundersökningar angående misstänkt bedrägeri genom modemkapning har lagts ned.

Utredningen finner mot denna bakgrund anledning att närmare studera frågan om huruvida modemkapning kan anses utgöra brott och överväga om lagstiftningen kan behöva förstärkas i något avseende.

8.1 Datintrång

8.1.1 Straffbestämmelsen

Den som olovligen bereder sig tillträde till upptagning för automatisk databehandling eller olovligen utplånar eller ändrar eller i register för in sådan upptagning, döms enligt 4 kap. 9 c § brottsbalken för dataintrång till böter eller fängelse i högst två år.

Enligt 4 kap. 10 § samma balk är försök eller förberedelse till dataintrång straffbart, om brottet om det fullbordats inte skulle ha varit att anse som ringa.

¹ City åklagarkammare i Stockholm, beslut den 22 juli 2003, dnr C11-30-1537-03.

8.1.2 Kan modemkapning utgöra dataintrång?

Modemkapning sker i allmänhet genom att en Internetanvändare i samband med besök på en webbplats vilseleds att klicka på en ikon, vilket medför att en dialler laddas ned på datorn och ändrar datorns fjärranslutning.

Detta möjliggörs inte sällan av att någon lägger ut en webbplats som har utformats så att en Internetanvändare inges uppfattningen att denne utan kostnad och utan nedladdning av en dialler får tillgång till visst innehåll på webbplatsen genom att klicka ”ja” i ett extrafönster.

Skulle nedladdningen av diallern ske utan användarens tillåtelse har nedladdningen skett olovligen. Detta torde i allmänhet vara fallet om en användare klickar på en ”ja”-ruta utan att dessförinnan tydligt ha upplysts om att klickningen innebär att en dialler laddas ned och ändrar fjärranslutningen. Detsamma gäller om diallern laddas ned med anledning av att användaren klickar på rutan för ”nej” eller ”stäng” i extrafönstret.

Diallers kan även döljas i obeställda e-postmeddelanden, s.k. spam. Öppnar en användare ett sådant e-postmeddelande med följd att en dialler utan användarens vetskap installeras på datorn har även denna installation skett olovligen.

Diallern ändrar alltså datorns fjärranslutning, så att uppringning i stället sker till det nummer som diallern programmerats med. Eftersom ett program således installeras olovligen på datorn, och fjärranslutningen utgör en upptagning för automatisk databehandling, skulle modemkapning i objektiv bemärkelse kunna vara straffbart som dataintrång. Detsamma gäller åtgärder som leder till olovlig installation av andra program som på något sätt kan ändra datorns funktion, t.ex. trojanska hästar och spionprogram.

Gärningsman är den som lägger ut en försåtligt programmerad dialler på en webbplats i syfte att Internetanvändare skall vilseledas att klicka i ett extrafönster på webbplatsen med följd att diallern laddas ned på användarens dator och ändrar fjärranslutningen. Vid modemkapning förses en webbplats med en dialler i syfte att åstadkomma just detta resultat.

Gärningsmannens uppsåt måste för att straffansvar skall komma i fråga omfatta samtliga objektiva rekvisit. Gärningsmannen måste alltså medvetet lägga ut webbplatsen och förse denna med en dialler samt därvid vara medveten om att fråga är om en dialler som kan

laddas ned utan användarens uttryckliga och frivilliga godkännande. Gärningsmannen måste också vara medveten om att diallern är programmerad så att den vid installation kommer att ändra datorns fjärranslutning och ringa upp ett nytt nummer.

Förhållandet mellan brottet dataintrång och övriga brottsbalksbrott avgörs enligt sedvanliga principer för bedömningen av konkurrens mellan överlappande stadganden i brottsbalken.²

Utredningen bedömer mot denna bakgrund att de förfaranden som typiskt sett innefattar modemkapning i princip är straffbara som dataintrång, varför någon utvidgning av bestämmelsen i 4 kap. 9 c § brottsbalken inte är påkallad.

8.2 Bedrägeri och annan oredlighet

8.2.1 Straffbestämmelserna

Den som medelst vilseledande förmår någon till handling eller underlåtenhet, som innebär vinning för gärningsmannen och skada för den vilseledde eller någon i vars ställe denne är, döms enligt 9 kap. 1 § första stycket brottsbalken för bedrägeri till fängelse i högst två år.

För bedrägeri döms också den som genom att lämna oriktig uppgift, genom att ändra i program eller upptagning eller på något annat sätt olovligen påverkar resultatet av en automatisk informationsbehandling eller någon annan liknande automatisk process, så att det innebär vinning för gärningsmannen och skada för någon annan. Detta framgår av 9 kap. 1 § andra stycket brottsbalken. Brottet brukar benämnas datorbedrägeri.

Är brott enligt 1 § att anse som grovt, döms enligt 9 kap. 3 § brottsbalken för grovt bedrägeri till fängelse, lägst sex månader och högst sex år. Vid bedömningen om brottet skall anses som grovt skall särskilt beaktas om gärningsmannen missbrukat allmänt förtroende eller begagnat falsk handling eller vilseledande bokföring eller om gärningen eljest varit av särskilt farlig art, avsett betydande värde eller inneburit synnerligen kännbar skada.

Av 9 kap. 11 § samma balk följer att försök och förberedelse till bl.a. bedrägeri och grovt bedrägeri är straffbart.

² Prop. 1997/98:44 s. 149.

8.2.2 Obehörig uppkoppling till utlands-, satellit- eller betalnummer

Att genom vilseledande förmå någon till en handling

Bedrägeribrottet kännetecknas av att någon vilseleds att förfoga över sin förmögenhet till sin egen skada. Att vilseleda innebär att inge någon en oriktig uppfattning om något. Det bedrägliga förfarandet riktar oftast mot en viss person, men kan även vara riktat mot en obestämd krets.³

För att ansvar för bedrägeri skall komma i fråga måste vilseledandet ge upphov till en handling av den vilseförde. Villfarelsen skall alltså vara styrande för den vilsefördes beslut att utföra denna handling. Den vilsefördes disposition kan vara antingen en rättshandling eller en faktisk handling.⁴

Ett sådant vilseledande torde kunna ske genom att någon lägger ut en webbplats som har utformats så att en Internetanvändare inges uppfattningen att denne utan kostnad och utan nedladdning av en dialler får tillgång till visst innehåll på webbplatsen genom att klicka ”ja” i ett extrafönster, när en klickning i själva verket medför att en dialler laddas ned och ringer upp ett utlands-, satellit-, eller betalnummer. I ett sådant fall har vilseledandet varit styrande för den vilsefördes beslut att klicka på rutan i extrafönstret.

Det bör i detta sammanhang beaktas att tillträde till webbplatser i allmänhet är avgiftsfritt och inte förutsätter nedladdning av en dialler.

På en del webbplatser lämnas tydlig information om att nedladdning av en dialler med påföljande omkoppling av fjärranslutningen kommer att ske, liksom om uppkommande kostnader. Användaren kan då i stället inges uppfattningen att ett klick på rutan för ”nej” eller ”stäng” innebär att rutan stängs och att någon nedladdning av en dialler inte sker. Innebär en klickning på rutan i själva verket att en dialler laddas ned, har vilseledandet även i detta fall varit styrande för den vilsefördes beslut att utföra den handling som gett upphov till nedladdningen och därmed uppringningen.

Att en användare frivilligt har laddat ned en dialler efter att ha fått sådan information som anges i föregående stycke utesluter inte att ett vilseledande ändå kan ha skett. En dialler laddas i allmänhet

³ Se rättsfallet NJA 1944 s. 402, jfr även NJA II 1942 s. 420 och 423.

⁴ NJA II 1942 s. 389 f.

ned för att ringa upp ett annat nummer vid ett enda tillfälle. Skulle nedladdningen i stället innebära att fjärranslutningen ändras permanent eller börjar diallern automatiskt att ringa upp nummer, måste användaren i allmänhet anses ha vilseletts att ladda ned diallern. Vilsledandet har i sådana fall skett genom att uppgifter på webbplatsen ingett användaren uppfattningen att diallern endast kommer att laddas ned för en enstaka uppringning till en viss angiven kostnad.

Detsamma torde gälla om det nedladdade programmet är en s.k. trojan, som gör det möjligt för en utomstående att kontrollera användarens dator. Sådana program torde dock mera sällan användas för att orsaka obehörig uppringning.

Fall har rapporterats där en dialler laddats ned på användarens dator även utan att denne klickat på ett extrafönster, genom att "ja"-rutan fyllts i automatiskt.⁵ Omedelbar nedladdning synes även kunna ske när säkerhetsinställningarna på användarens dator har satts på "låg". Eftersom nedladdning också i dessa fall förutsätter att användaren klickar på någon länk på den besökta webbplatsen torde fråga även här vara om ett vilseledande. Webbplatsen utformas nämligen så att användaren inges uppfattningen att ett klick på en länk innebär att denne avgiftsfritt får tillgång till visst innehåll, när detta i själva verket är förknippat med en kostnad.

Förmögenhetsöverföring

Uppringning till utlands-, satellit-, eller betalnummer genom modemkapning torde i allmänhet innebära vinning för gärningsmannen, vars drivkraft är att få del av den ersättning för uppringningen som betalas till den operatör som tilldelat gärningsmannen det uppringda numret. Enligt gällande avtal om internationell teletrafik synes denne i allmänhet vara garanterad ersättning för sådan uppringning.

En abonnent som enligt ett abonnemangsavtal för telefoni skall anses betalningsskyldig för sådan uppringning drabbas i och med den obehöriga uppringningen omedelbart av en förmögenhetsminskning. Denna skada motsvaras huvudsakligen av en förmögenhetsökning för gärningsmannen. Gärningsmannens

⁵ Reg TP, pressmeddelande, den 8 september 2004, "Reg TP entzieht Autodialern die Registrierung – keine Zahlungsverpflichtung für die Geschädigten".

förmögenhetsökning måste anses vara en omedelbar följd av nedladdningen av diallern och den därpå följande uppringningen.

Enligt 23 kap. 7 § brottsbalken jämställs vinning för gärningsmannen med vinning som gärningsmannen avsiktligt har berett annan. Att det uppringda numret innehas av t.ex. ett bolag innebär således inte att den person som genom vilseledande initierat uppringningen undgår ansvar.

En särskild omständighet vid modemkapning till i vart fall utlands- och satellitnummer är att gärningsmannen inte får en fordran på den vilseledde utan på den operatör som medverkat till att förmedla samtalet och som står i avtalsförhållande med gärningsmannen. Vid internationell teletrafik kan fråga vara om transitering i flera led. Eftersom såväl gärningsmannens förmögenhetsökning som den vilsefördes motsvarande förmögenhetsminskning utgör omedelbara följder av vilseledandet och här till står i omedelbart samband med varandra, synes detta förhållande sakna betydelse för frågan om straffansvar, särskilt som mellanliggande operatörer i allt väsentligt endast förmedlar betalningen.⁶

Frågan huruvida skaderekvisitet är uppfyllt skall enligt Straffrättskommitténs mening hänföras till tidpunkten för åtgärden, så att brottet anses fullbordat i och med denna.⁷ Att abonnenten genom att åberopa civilrättsliga bestämmelser i slutänden undgår betalningsansvar för den obehöriga uppringningen påverkar således inte gärningsmannens ansvar.

Kan modemkapning utgöra bedrägeri enligt 9 kap. 1 § första stycket brottsbalken?

Det nyss beskrivna förfarandet skulle således i objektiv bemärkelse vara straffbart som bedrägeri enligt 9 kap. 1 § första stycket brottsbalken.

Gärningsman blir typiskt sett den som utformar och lägger ut en webbplats i syfte att vilseleda en användare att klicka på en ”ja”-ruta med följd att en försåtligt programmerad dialler laddas ned på dennes dator, ändrar fjärranslutningen och ringer upp ett annat nummer, om åtgärden leder till en handling som innebär förmögenhetsöverföring. Detsamma gäller om åtgärden leder till en

⁶ Jfr rättsfallen NJA 1988 s. 701 och NJA 1994 s. 185.

⁷ NJA II 1942 s. 328 f.

handling som endast innebär att abonnenten utsätts för en beaktansvärd fara för slutlig förlust.⁸ Brottet synes vara fullbordat i och med själva dispositionen, dvs. klickningen på extrafönstret eller länken.

Gärningsmannens uppsåt måste för att straffansvar skall komma i fråga omfatta samtliga objektiva brottsrekvisit. I nyss nämnda fall omfattar detta att webbplatsen utformats så att en användare vilseleds att klicka på ett extrafönster eller en länk med följd att en dialler laddas ned på dennes dator, liksom att webbplatsen är allmänt tillgänglig på Internet samt att diallern är programmerad så att den vid installation kommer att ändra datorns fjärranslutning och ringa upp ett nummer med intäkter för innehavaren av numret och motsvarande skada för abonnenten som följd.

Den som medverkar till någon av dessa åtgärder kan ha gjort sig skyldig till medhjälp till bedrägeri. Detsamma torde kunna gälla någon som har programmerat en dialler så att den åstadkommer de funktioner som nyss nämnts. För att straffansvar för programmeraren skall kunna uppkomma krävs bl.a. att denne insett att diallern kan komma att användas för att initiera olovlig uppringning med förmögenhetsöverföring som följd och i vart fall varit likgiltig inför detta förhållande.

Att lämna vilseledande uppgifter till en obestämd krets av personer i syfte att åstadkomma förmögenhetsöverföring, t.ex. genom att lägga ut uppgifterna på en webbplats, kan vara straffbart som förberedelse till bedrägeri.⁹

Vid bedömningen av om bedrägeri skall anses grovt skall enligt 9 kap. 3 § brottsbalken bl.a. beaktas att gärningen varit av särskilt farlig art. Här avses enligt förarbetena till bestämmelsen särskilt att bedrägeriet riktar sig mot allmänheten eller eljest en större personkrets.¹⁰ Enligt samma förarbeten synes brottet ofta vara att anse som grovt även där det endast är förberedelserna som riktar sig mot en större krets.

⁸ NJA II 1942 s. 329.

⁹ Jfr NJA II 1942 s. 423, jfr även 9 kap. 9 § brottsbalken om straffansvar för svindleri.

¹⁰ NJA II 1942 s. 397.

Kan modemkapning utgöra bedrägeri enligt 9 kap. 1 § andra stycket brottsbalken?

Datorbedrägeri enligt 9 kap. 1 § andra stycket brottsbalken föreligger när någon genom att lämna en oriktig eller ofullständig uppgift, genom att ändra i program eller upptagning eller på något annat sätt olovligen påverkar en automatisk informationsbehandling eller någon annan liknande automatisk process, så att det innebär vinning för gärningsmannen och skada för någon annan.

Det straffbara området är alltså mer omfattande enligt denna bestämmelse än enligt bestämmelsen i paragrafens första stycke, då något krav på vilseledande inte ställs. Bestämmelsen tar i första hand sikte på situationer där en maskin och inte en människa utsätts för obehörig påverkan. Situationer där en automatisk process påverkas via vilseledande av en person omfattas emellertid också av bestämmelsens lydelse, även om straffansvar i sådana fall primärt bör dömas ut enligt första stycket.¹¹

Som närmare utvecklats i föregående avsnitt går modemkapning till så att någon utformar och lägger ut en webbplats så att en användare vilseleds att klicka på en ruta eller länk på skärmen, med följd att en dialler laddas ned och ringer upp ett annat nummer. Detta förfarande innebär således att någon lämnar oriktiga eller ofullständiga uppgifter, vilket ger upphov till en åtgärd som påverkar en automatisk process, nämligen datorns fjärranslutning. Att gärningsmannen genom vilseledande åstadkommer denna påverkan torde omfattas av det straffbara området.

Förfarandet innebär vid modemkapning i allmänhet vinning för gärningsmannen eller annan. När det gäller skada behöver denna enligt 9 kap. 1 § andra stycket brottsbalken inte nödvändigtvis drabba den vilseledde eller någon i vars ställe denne är.

Modemkapning till utlands-, satellit-, eller betalnummer skulle således mycket väl kunna vara straffbart som datorbedrägeri enligt 9 kap. 1 § andra stycket brottsbalken. I allmänhet torde förfarandet dock redan vara straffbart som bedrägeri enligt paragrafens första stycke. Detta är emellertid inte fallet om gärningsmannen utan vilseledande lyckas ändra inställningar på abonnentens dator och därigenom orsakar obehörig uppringning.

¹¹ Prop. 1985/86:65 s. 43.

Kan modemkapning utgöra oredligt förfarande enligt 9 kap. 8 § brottsbalken?

Den som, i annat fall än förut i 9 kap. brottsbalken är sagt, förfar oredligt i det han medelst vilseledande förmår någon till handling eller underlåtenhet och därigenom skadar den vilseledde eller någon i vars ställe denne är, döms enligt 9 kap. 8 § brottsbalken för oredligt förfarande till böter eller fängelse i högst två år.

Bestämmelsen om oredligt förfarande är således ett komplement till i första hand bestämmelserna om bedrägeri. Till skillnad från bestämmelserna om bedrägeri i 9 kap. 1 § brottsbalken krävs för ansvar för oredligt förfarande inte att dispositionen innebär vinning för gärningsmannen. Straffrättskommittén nämnde som exempel att någon genom oriktig uppgift lurar annan att företa en järnvägsresa för att erhålla en anställning som inte är ledig.¹²

Ansvar för oredligt förfarande skulle vid modemkapning till utlands-, satellit-, eller betalnummer kunna komma i fråga i fall då uppringningen ger upphov till skada för en abonnent eller operatör men det inte kan visas att motsvarande vinning för gärningsmannen eller annan uppkommer.

Kan hävdande av en fordran som uppstått genom modemkapning utgöra häleri enligt 9 kap. 6 § första stycket 3 brottsbalken eller häleriförseelse enligt 9 kap. 7 § andra stycket 2 brottsbalken?

Den som genom krav, överlåtelse eller på liknande sätt hävdar en genom brott tillkommen fordran, döms enligt 9 kap. 6 § första stycket 3 brottsbalken för häleri till fängelse i högst två år. Brottet brukar benämnas fordringshäleri.

Ansvar enligt denna bestämmelse kräver att ett förbrott har skett. Enligt Straffrättskommittén kan förbrottet vara bl.a. bedrägeri.¹³ Kommittén uttalade vidare att det för att hälerigärningen skall anses som ett fullbordat brott inte krävs att kravet lyckas. Fullbordat brott föreligger enligt kommittén redan när fordringen med visst eftertryck hävdas genom krav.

Ansvar för fordringshäleri förutsätter på den subjektiva sidan vetskap om förbrottet. De närmare omständigheterna runt detta

¹² NJA II 1942 s. 325.

¹³ NJA II 1942 s. 409, se även rättsfallet NJA 2000 s. 372.

behöver dock enligt Straffrättskommittén inte vara kända för gärningsmannen, utan eventuellt uppsåt är tillräckligt.

Den som i fall som avses i 9 kap. 6 § första stycket inte insåg men hade skäligen anledning att anta att brott förelåg, skall enligt 9 kap. 7 § andra stycket 2 brottsbalken dömas för häleriförseelse till böter eller fängelse i högst sex månader.

Företrädare för en operatör som kräver ersättning för en fordran för uppringning som har uppstått genom bedrägeri skulle således kunna göra sig skyldig till fordringshäleri. Detta förutsätter att förbrott kan visas och att företrädaren för operatören har haft uppsåt. Har företrädaren haft skäligen anledning att anta att fordringen uppstått genom bedrägeri kan ansvar för häleriförseelse komma i fråga.

8.2.3 Obehörig uppkoppling till nationella geografiska nummer

Skulle en användare på sätt som beskrivits i föregående avsnitt vilseledas att ladda ned en dialler som ringer upp ett nationellt geografiskt nummer, har den operatör som innehar numret inte rätt till ersättning för annat än trafikavgift.¹⁴ För att innehavaren av det uppringda numret skall ha rätt till ersättning för ett påstått utnyttjande av en innehållstjänst krävs att ett särskilt avtal har ingåtts och att användaren därvid samtyckt till nedladdning av diallern, vilket inte är fallet vid modemkapning. Detta har dock inte hindrat vissa innehavare av nationella geografiska nummer från att tillsända abonnenter fakturor för påstått ianspråktagande av sådana tjänster.

Eftersom abonnenten vid modemkapning inte blir betalnings-skyldig för den fakturerade innehållstjänsten innebär uppringningen i dessa fall inte att ett fullbordat bedrägeri föreligger, utan åtgärden utgör endast ett led i ett förfarande som kan innebära bedrägeri. För fullbordat bedrägeri krävs ytterligare ett vilseledande med påföljande disposition. I allmänhet sker detta genom att en faktura skickas ut med påstående att abonnenten är betalnings-skyldig för ianspråktagande av en innehållstjänst till ett angivet pris. Fullbordat bedrägeri föreligger i dessa fall när abonnenten med anledning av den obehöriga uppringningen och det

¹⁴ För en närmare diskussion om aktuella avtalsrättsliga frågor hänvisas till avsnitt 9.4.

vilsledande påståendet om betalningsskyldighet betalar beloppet till innehavaren av det uppringda numret eller annan.

Vinningen tillkommer i dessa fall i regel innehavaren av det uppringda numret. Den abonnent som betalar beloppet drabbas av motsvarande skada.

Gärningsman blir i dessa fall den som tillsänder en abonnent en faktura med påstående att den obehöriga uppringningen har gett upphov till betalningsansvar för en innehållstjänst, om detta leder till att abonnenten betalar beloppet. Själva nedladdningen av diallern och den påföljande uppringningen saknar självständig betydelse i detta sammanhang, då dessa åtgärder inte ger upphov till betalningsansvar för annat än trafikavgiften. Straffansvar förutsätter dock att faktureringen sker med vetskap om hur uppringningen har åstadkommit, särskilt att fakturamottagaren härigenom vilsleds om sin betalningsskyldighet. Fråga är alltså egentligen inte om annat än ett vanligt fakturabedrageri.

Den som har programmerat en dialler så att den åstadkommer de funktioner som nyss har nämnts kan ha gjort sig skyldig till medhjälp till bedrägeri.

I fall då abonnenten tillsänds en fakturera men inte betalar skulle straffbart försök kunna föreligga. Att utforma och lägga ut en webbplats i syfte att vilsleda användare att ladda ned en försåtligt programmerad dialler torde i vart fall kunna vara straffbart som förberedelse till bedrägeri.

8.3 Utredningens bedömning

Utredningen har i det föregående bedömt att modemkapning i objektivet hänseende kan vara straffbart som bedrägeri eller i vart fall dataintrång. Att hävda en fordran som uppstått genom bedrägeri kan vara straffbart som fordringshäleri eller häleriförseelse. Utredningen bedömer att flera straffbestämmelser innefattar de förfaranden som typiskt sett brukar benämnas modemkapning. Något behov av lagändringar synes inte finnas.

Lagföring av de personer som begår brott genom modemkapning kräver att tillräckliga resurser avsätts inom polis- och åklagarväsendet för att utreda brotten. Fråga är om modern IT-brottslighet som kräver särskilda tekniska kunskaper. En svårighet vid denna typ av brott torde vara att bevisning måste säkras inom förhållandevis kort tid.

Som flera operatörer har påpekat i sina svar på utredningens enkät är det av största vikt att brottslighet av denna typ motverkas genom aktiva insatser av polis och åklagare. Denna typ av brottslighet har drabbat ett mycket stort antal människor. Flera operatörer har till utredningen uttalat en vilja att bistå polis och åklagare vid utredningen av brott av detta slag.

9 Avtalsrättslig analys

De överväganden utredningen gör skall enligt kommittédirektiven grunda sig på en avtalsrättslig analys av de olika situationer som kan bli aktuella när modemomkoppling till Internet sker utan abonnentens godkännande.

Obehörig modemomkoppling kan i huvudsak ske till tre typer av nummer: utlands- eller satellitnummer, betalnummer och nationella geografiska nummer. Frågan i vilken utsträckning en abonnent med stöd av villkor i ett abonnemangsavtal för telefoni kan hållas betalningsansvarig vid sådan obehörig uppringning ger upphov till flera avtalsrättsliga frågeställningar, vilka kan komma att bedömas olika beroende på vilken typ av nummer som omkopplingen sker till.

9.1 Tillämpliga avtal

Avtal mellan abonnemangsinnehavare och accessnätsoperatör

De flesta abonnenter med fast telefonabonnemang i Sverige har ingått ett abonnemangsavtal med TeliaSonera, som äger accessnätet för fast telefoni. Avtal sluts genom att abonnenten tillsänds och accepterar TeliaSoneras standardavtal för fast telefoni. Lydelsen av detta standardavtal har förändrats genom åren. Avtalet i dess nuvarande lydelse gäller från den 1 juni 2002. TeliaSonera fakturerar alla abonnemangsinnehavare en abonnemangsavgift, f.n. 125 kr per månad.

Abbonenten svarar enligt detta abonnemangsavtal, punkt 5.1, för användningen av sin anslutning till telenätet och är skyldig att betala avgifter för anslutningen och användningen därav. Avgifter för respektive tjänst framgår enligt samma punkt av vid var tid gällande prislista. Med "tjänst" avses enligt punkt 1.2 teletjänst och i förekommande fall tilläggstjänst. Av punkt 1.1 följer att avtal om

teletjänst avser fast anslutning till telenätet och ger kunden rätt att överföra telemeddelanden.

Sedan hösten 2004 erbjuder TeliaSonera andra operatörer en tjänst som innebär att även de kan ingå abonnemangsavtal för fast telefoni med sina kunder. Flera förvalsoperatörer erbjuder numera också sina kunder detta. Post- och telestyrelsen beslutade den 18 februari 2005 att TeliaSonera skall vara skyldigt att ge andra operatörer möjlighet att erbjuda sina kunder fast abonnemang för telefoni och därvid tillhandahålla dessa operatörer bl.a. faktureringsunderlag för betalsamtal.¹

Avtal mellan abonnemangsinnehavare och förvalsoperatör

En abonnent kan genom avtal ändra sitt förval och därmed komma överens med en operatör om att få sina utgående samtal kopplade via denne operatörs telenät. Förvalet omfattar nationella och/eller internationella samtal, men inte betalsamtal. Sådana samtal kan emellertid numera debiteras på förvalsoperatörens faktura, om abonnenten tecknat abonnemangsavtal för fast telefoni med förvalsoperatören.

Även förvalsoperatörerna upprättar standardavtal som abonnenten tillsänds och godkänner. Som exempel på ett sådant standardavtal kan nämnas Tele2:s allmänna villkor och tjänstspecifika villkor för tjänsten fast telefoni. Enligt de allmänna villkoren, punkt 5 första stycket, utgår avgifter enligt Tele2:s vid var tid gällande prislista för respektive tjänst. Avgifter kan enligt samma punkt bestå av rörliga och/eller fasta avgifter, eventuell engångsavgift, faktureringsavgift samt öppningsavgift. Med tjänst avses enligt punkt 1 den/de av Tele2 tillhandahållna tjänsten/tjänsterna.

Avtal mellan abonnemangsinnehavare och Internetleverantör

Genom avtal med en Internetleverantör kan en abonnemangsinnehavare få tillgång till Internet via bl.a. uppringd modemanslutning. Abonnenten tilldelas ett nummer till Internetleverantörens modempool jämte användarnamn och lösenord.

¹ Post- och telestyrelsen, beslut den 18 februari 2005, dnr 04-6943/23, b och 04-6944/23, b.

Anslutningen sker genom att abonnenten ringer upp denna modempool, som genom en server är kopplad till Internet.

När Internetleverantören är en operatör tillsänds abonnenten i regel operatörens allmänna villkor jämte tilläggsvillkor för Internetabonnemang. Som exempel kan nämnas Glocalnets allmänna villkor för telekommunikationstjänster. Av punkt 4 i dessa villkor framgår att fasta och rörliga avgifter debiteras i enlighet med Gloacalnets vid var tid gällande prislister.

Avtal mellan operatör och innehållsleverantör

Operatörer och andra tilldelas betalnummer, dvs. nummer som börjar på 0900, 0939 eller 0944, av Post- och telestyrelsen. Operatören upplåter i sin tur dessa nummer till innehållsleverantörer mot viss ersättning. Innehållsleverantören tillhandahåller via det erhållna numret innehållstjänster, vilka också prissätts av innehållsleverantören.

Mellan operatören och innehållsleverantören råder avtalsfrihet. TeliaSonera föreskriver i sina avtal med innehållsleverantörer att dessa i samband med utförandet av tjänsten skall uppfylla vissa krav, bl.a. skall prisinformation lämnas.

Avtal mellan operatörer

Frågan om samtrafik mellan operatörer behandlas närmare i avsnitt 3.5. I korthet kan sägas att avtalsvillkor för samtrafiken i första hand bestäms av operatörerna själva genom avtal och att accessnätsoperatören är skyldig att lämna andra operatörer tillträde till accessnätet på marknadsmässiga villkor. Samtrafikskyldigheten omfattar även samtal till betalnummer.

Taxor och andra villkor för telefontrafiken mellan olika länder regleras i allt väsentligt genom avtal mellan operatörer i de olika länderna eller internationella telebolag. Av konkurrensskäl hålls dessa avtal i regel hemliga. Frågor om internationell teletrafik diskuteras närmare i avsnitt 4.2.

9.2 Utlands- och satellitnummer

Operatörens abonnemangsavtal

Uppringning till utlands- och satellitnummer debiteras av förvalsoperatören på dennes faktura. I förvalsoperatörernas abonnemangsavtal föreskrivs i allmänhet att abonnenten är betalningsansvarig för den användning av telenätet som sker från abonnentens anslutning. Uppringning till utlands- och satellitnummer utgör sådan användning av telenätet som avses i dessa förvalsoperatörers standardavtal. Minutkostnaden för uppringning till olika länder och territorier samt för telefontrafik som kopplas via olika satellitsystem framgår av förvalsoperatörernas samtalstaxor.

I ett abonnemangsavtal för telefoni ligger att varje uppringning inte skall förutsätta att ett särskilt avtal måste ingås mellan abonnenten och förvalsoperatören. Prisinformation behöver t.ex. inte lämnas vid uppringning till ett utlandsnummer utan kostnaden debiteras automatiskt enligt förvalsoperatörens taxor för sådan uppringning.

Det förhållandet att något särskilt avtal inte krävs vid varje uppringning medför att telefonabbonenten i allmänhet blir betalningsskyldig med stöd av abonnemangsavtalet för sådan uppringning som görs av annan än abonnenten själv, t.ex. underåriga barn och besökare.

Av några förvalsoperatörers allmänna villkor följer uttryckligen att abonnenten är ansvarig för obehörigt utnyttjande av anslutningen. I flera operatörers avtalsvillkor är denna fråga emellertid inte klart reglerad.

Allmänna reklamationsnämnden har i flera ärenden ansett att en abonnent i princip skall vara betalningsskyldig för obehörig uppringning med dialler till utlandsnummer.² I något fall har nämnden dock bedömt att operatörens avtalsvillkor var så allmänt hållna och otydliga att betalningsansvar inte kunde göras gällande för sådan uppringning.³

Bundesgerichtshof, som är högsta instans för tvistemål i Tyskland, har nyligen tagit ställning till frågan om en abonnent kan anses betalningsansvarig vid obehörig uppringning av en dialler till ett betalnummer och har därvid gjort en utförlig analys av flera

² T.ex. beslut den 13 juni 2003, ärende nr 2003-0224.

³ Beslut den 6 maj 2004, ärende nr 2003-6172.

civilrättsliga frågeställningar som en sådan uppkoppling kan ge upphov till.⁴ Bundesgerichtshof anförde bl.a. att det aktuella abonnemangsavtalet inte uttryckligen reglerar frågan om vem som bär risken vid obehörig uppringning av en dialler som utan abonnentens vetskap har installerats på datorn och att dispositiv rätt som skulle kunna fylla ut abonnemangsavtalet saknas. Sådan uppringning kan därför enligt domstolen inte utan vidare anses reglerad genom abonnemangsavtalet för telefoni. Rättsförhållandet mellan parterna måste därför enligt Bundesgerichtshof tolkas genom utfyllnad, varvid bl.a. operatörens möjlighet att förutse och förhindra obehörig uppringning måste beaktas. Bundesgerichtshof fann vid denna tolkning att operatören skall bära ansvaret för sådan uppkoppling, såvida inte abonnenten agerat oaktsamt.

Flera av de rättsprinciper som Bundesgerichtshof grundade sitt avgörande på torde ha relevans även enligt svensk rätt vid bedömningen av betalningsansvaret vid obehörig uppkoppling till betal-, utlands- och satellitnummer. För en närmare genomgång av rättsfallet hänvisas till avsnitt 5.1.5.

Är avtalet oskäligt?

Har en dialler installerats i abonnentens dator utan dennes vetskap och utan att denne agerat oaktsamt, uppstår frågan om ett avtalsvillkor som ålägger abonnenten betalningsskyldighet för sådan uppringning är oskäligt. Frågan ställs på sin spets om den obehöriga uppringningen har gett upphov till så höga kostnader att abonnentens ekonomi påverkas kraftigt. Enligt uppgift från Konsumentverket har klagomål inkommit från abonnenter som har debiterats tiotusentals kronor för påstått obehörig uppringning till utlandsnummer. Minuttaxan för satellitsamtal är i regel mycket hög.

Enligt 36 § lagen (1915:218) om avtal och andra rättshandlingar på förmögenhetsrättens område (avtalslagen) får ett avtalsvillkor jämkas eller lämnas utan avseende, om villkoret är oskäligt med hänsyn till avtalets innehåll, omständigheterna vid avtalets tillkomst, senare inträffade förhållanden och omständigheterna i övrigt. Vid denna prövning skall särskild hänsyn tas till behovet av skydd för konsument eller annan som intar en underlägsen ställning i avtalsförhållandet. Det är uppenbart att telefonräkningar

⁴ Dom den 4 mars 2004, mål nr III ZR 96/03.

på tiotusentals kronor med anledning av obehörig uppringning till utlands- eller satellitnummer är en sådan omständighet som en abonnent i allmänhet inte förutsåg eller borde ha förutsett när denne ingick sitt abonnemangsavtal för fast telefoni.

Härtill kommer att ett avtal om fast telefoni utgör ett kreditavtal. Enligt 5 § konsumentkreditlagen (1992:830) skall näringsidkaren i sitt förhållande till konsumenten iaktta god kreditgivningssed och därvid ta till vara konsumentens intresse med tillbörlig omsorg. Kreditgivaren måste enligt lagens förarbeten agera med utgångspunkt från att kreditavtal ofta har stor betydelse för kundens ekonomiska förhållanden och därför är känsligare från konsumentsynpunkt än de flesta andra avtal.⁵ Vidare skall avtalsvillkoren vara skäliga och inte brista i balans till kreditgivarens förmån. Att en kreditgivare har brutit mot god kreditgivningssed kan få betydelse vid tillämpningen av t.ex. 36 § avtalslagen.⁶

Fordran som har tillkommit genom brott

Modemkapning sker inte sällan ske genom att någon utformar och lägger ut en webbplats så att en Internetanvändare inges uppfattningen att denne utan kostnad och utan nedladdning av en dialler får tillgång till visst innehåll på webbplatsen genom att klicka "ja" i ett extrafönster, när klickningen i själva verket medför att en dialler laddas ned och ringer upp ett utlands-, satellit-, eller betalnummer. Innebär detta förfarande en förmögenhetsökning för gärningsmannen eller annan och motsvarande förmögenhetsminskning för den vilseledde är i objektiv bemärkelse fråga om bedrägeri enligt 9 kap. 1 § brottsbalken.

Den som kräver betalning för en fordran som har tillkommit på grund av brott kan göra sig skyldig till fordringshäleri enligt 9 kap. 6 § första stycket 3 brottsbalken. Den som i ett sådant fall inte insåg men hade skälig anledning att anta att brott förelåg, kan enligt 9 kap. 7 § andra stycket 2 brottsbalken ha gjort sig skyldig till häleriförseelse. Det torde hur som helst strida mot god inkassosed att kräva betalt för en sådan fordran.

Ett avtal som tillkommit genom bedrägeri kan enligt 30 § avtalslagen anses ogiltigt på grund av svek. Denna bestämmelse avser emellertid endast fall då någon vilseleds att utföra en

⁵ Prop. 1991/92:83 s. 106.

⁶ Prop. 1991/92:83 s. 108.

rättshandling. Har någon vilseletts till ett faktiskt handlande – t.ex. att klicka på ett en ruta i ett extrafönster med påföljande uppringning – torde gärningsmannen i stället kunna bli skadeståndsskyldig i förhållande till den vilselede för den skada som uppstått. Betalningsansvaret bör i sådana fall också kunna jämkas eller lämnas utan avseende med stöd av 36 § avtalslagen.

Slutsats

Förvalsoperatörernas standardavtal föreskriver i allmänhet att abonnenten ansvarar för all användning av telenätet som sker från dennes anslutning. Utgångspunkten måste därför i princip vara att abonnenten är betalningsansvarig även för obehörig uppringning till utlands- och satellitsamtal som sker från abonnentens anslutning.

Obehörig uppringning med en försåtligt programmerad dialler är emellertid en händelse som i allmänhet inte förutsågs eller borde ha förutsetts när abonnemangsavtalet för telefoni ingicks. Det kan därför med fog hävdas att frågan om ansvarsfördelningen mellan operatör och abonnent vid sådana situationer i brist på ett uttryckligt avtalsvillkor i frågan inte kan anses reglerad genom avtalet. Det är inte osannolikt att en utfyllande tolkning av förhållandet mellan parterna skulle kunna leda till att en abonnent som inte agerat oaktsamt i något avseende inte heller skall anses betalningsskyldig för sådan uppringning.

Skulle bedömningen göras att obehörig uppringning av en dialler i och för sig skall omfattas av förvalsoperatörens avtal, uppstår frågan om ett avtalsvillkor som föreskriver betalningsskyldighet trots att uppringningen varit obehörig och helt oförutsedd samt abonnenten inte i något avseende agerat oaktsamt är oskäligt och därför skall jämkas eller lämnas utan avseende. Denna fråga ställs på sin spets när uppringningen skett till utlands- eller satellitnummer med höga telefonräkningar som följd.

Den som utsatts för ett brott, t.ex. bedrägeri, är i allmänhet berättigad till skadestånd av gärningsmannen eller den som tagit över fordran av gärningsmannen uppgående till motsvarande belopp. I många fall måste det hursomhelst anses oskäligt att göra gällande ett avtalsvillkor som föreskriver betalningsskyldighet i sådana situationer.

Att hävda en fordran som har tillkommit genom brott kan vara straffbart. Det är naturligtvis inte heller förenligt med god inkassosed att framställa krav på en fordran som man vet eller har anledning att misstänka har uppkommit genom bedrägeri.

9.3 Betalnummer

Teletjänst och innehållstjänst

Ett betalnummer är enligt den svenska nummerplanen för telefoni ett nummer som börjar på 0900, 0939 eller 0944.

Betalnummer används för att tillhandahålla innehållstjänster mot betalning. En näringsidkare kan också uppmana en kund att ringa upp ett betalnummer som innehas av näringsidkaren för att säkerställa betalning för en vara eller tjänst. Fråga är alltså om telefontrafik som till innebörd och syfte skiljer sig avsevärt från vanlig överföring av telefonmeddelanden mellan abonnenter.

I allmänhet faktureras uppringningen av den operatör som upplåter betalnumret till innehållsleverantören. Ersättningen för samtalet utgör i likhet med ersättningen för uppringning till nationella geografiska telefonnummer en samtalskostnad för uppringning till ett nummer enligt den svenska nummerplanen för telefoni. Ersättning som faktureras separat av en näringsidkare som påstår sig tillhandahålla tjänster via ett nationellt geografiskt telefonnummer utgör inte en sådan samtalskostnad.

Samtalskostnaden för ett betalnummer består av två delar: trafik kostnaden och kostnaden för en innehållstjänst. Kostnaden för innehållstjänsten bestäms av innehållsleverantören och varierar från tjänst till tjänst. Den kostnad som abonnenten faktureras vid uppringning till ett betalnummer utgör således inte ersättning för trafik kostnader i enlighet med av operatören på förhand fastställda taxor, även om en mindre trafik kostnad är inräknad i priset.

Marknadsdomstolen har i rättsfallet MD 1994:31 anfört att en abonnents möjlighet att utnyttja tjänsten Telia Betalsamtal omfattades av abonnentens abonnemangsavtal med Telia AB, men att Telia Betalsamtal endast innebär att Telia AB förmedlar ett antal tjänster för annans räkning och att dessa tjänster inte är en del av själva telefonitjänsten.⁷

⁷ MD 1994:31, dom den 22 december 1994, dnr B 13/93, D 1/93, s. 22, 23 och 26.

I rättsfallet MD 2004:19 uttalade Marknadsdomstolen att det finns fog för uppfattningen att betalteletjänster på Internet innebär något mer än bara ett vanligt samtal, bl.a. därför att betaltjänsten skiljer sig prismässigt från den ordinarie teletaxan.⁸ Det bör enligt Marknadsdomstolen således i princip krävas att ett särskilt avtal har ingåtts om aktuell tjänst och att det av avtalet framgår vilket pris som är gällande mellan parterna för att betalningsskyldighet skall uppkomma.

Vilka blir avtalsparter vid uppringning till betalnummer?

Betsamtal ger upphov till åtskilliga civilrättsliga frågeställningar, varav den primära är huruvida utförandet av en innehållstjänst i princip skall anses ge upphov till en fordran för accessnätoperatören, i praktiken TeliaSonera, eller om denna fordran i stället skall anses tillkomma innehållsleverantören. Frågeställningen har främst betydelse vid bedömningen av om en abonnent kan hållas betalningsskyldig för innehållstjänsten med stöd av TeliaSoneras abonnemangsavtal för telefoni, om uppringningen sker utan abonnentens vetskap eller godkännande.

Det bör understrykas att de frågeställningar som diskuteras här endast avser de undantagsfall då uppringningen av ett betalnummer sker obehörigen. Frågeställningarna saknar alltså praktisk betydelse i fall då uppringningen sker av abonnenten själv eller någon annan behörig användare.

Eftersom det är innehållsleverantören som i eget namn prissätter, marknadsför och utför tjänsten ligger det närmast till hands att utgå från att denne också därigenom får en fordran på den som ringt. Skulle kunden ha ingått ett abonnemangsavtal med TeliaSonera uppstår emellertid fråga om det i stället är TeliaSonera som genom uppringningen i princip skall anses bli borgenär. De flesta innehavare av fasta telefoniabonnemang i Sverige omfattas av TeliaSoneras abonnemangsavtal.

Punkt 5.1 i TeliaSoneras abonnemangsavtal kan tolkas så att TeliaSonera självt med stöd av villkoret erhåller en fordran på abonnenten vid uppringning till betalnummer från dennes anslutning. Uppringningen av ett betalsamtal kan med den ståndpunkten betraktas som en teletjänst, som omfattas av lydelsen av punkt 5.1. Det kan således hävdas att möjligheten att ringa

⁸ MD 2004:19, dom den 22 juli 2004, dnr 8/03.

betalsamtal är en teletjänst som TeliaSonera i egenskap av accessnätoperatör tillhandahåller samtliga sina abonnenter och att uppringning till sådana nummer därför ger upphov till en fordran för TeliaSonera.

Mot uppfattningen att punkt 5.1 i kombination med uppringningen ger upphov till en fordran för TeliaSonera talar främst att samtalen avser innehållstjänster som TeliaSonera varken prissätter, marknadsför eller utför. I punkt 5.1 anges att avgifter för respektive teletjänst framgår av vid var tid gällande prislister. Uppringning till betalnummer debiteras inte i enlighet med TeliaSoneras prislistor för teletrafik, utan priset bestäms av innehållsleverantören inom vissa ramar som har angetts av TeliaSonera. Detta talar för att en innehållstjänst som tillhandahålls efter uppringning till betalnummer inte utgör en sådan teletjänst som avses i punkt 5.1.

Det bör i sammanhanget nämnas att lagen (2003:389) om elektronisk kommunikation och de bakomliggande EG-direktiven inte reglerar innehållstjänster.⁹ En innehållstjänst utgör med detta regelverks terminologi inte en elektronisk kommunikationstjänst och därmed inte heller en teletjänst. Detta utesluter naturligtvis inte att begreppet ges en annan innebörd i ett standardavtal om telefonitjänster.

Uppfattningen att abonnemangsavtalet i kombination med uppringning till ett betalnummer grundar strikt betalningsskyldighet för abonnenten i förhållande till TeliaSonera synes bygga på att ett särskilt avtal inte behöver ingås för ianspråktagande av en sådan innehållstjänst. Detta resonemang skulle i praktiken innebära att lagen (2000:274) om konsumentskydd vid distansavtal och hemförsäljningsavtal (distansavtalslagen) inte skall vara tillämplig på sådana tjänster, då denna lag enligt 1 § endast är tillämplig på avtal som ingås på distans. Telefoni utan mänsklig betjäning och särskilt audiotext (dvs. betalteletjänster) nämns dock uttryckligen i bilaga 1 till distansavtalsdirektivet som exempel på sådana tekniker för distanskommunikation som avses i direktivet. Distansavtalslagen och annan marknadsrättslig lagstiftning måste således fullt ut vara tillämplig även vid ianspråktagande av en innehållstjänst per telefon. Detta innebär bl.a. att prisinformation skall lämnas och avtalet bekräftas av näringsidkaren. Detta skiljer

⁹ Se ingresspunkt 10 i det s.k. ramdirektivet (Europaparlamentets och rådets direktiv 2002/21/EG av den 7 mars 2002 om ett gemensamt regelverk för elektroniska kommunikationsnät och elektroniska kommunikationstjänster).

sig från vad som gäller för sådana samtal som annars faktureras via teleräkningen, dvs. teletrafik. Uppringning till t.ex. utlandssamtal omfattas inte av distansavtalslagen, och något särskilt avtal behöver inte heller ingås för att en sådan tjänst skall tas i anspråk. Det kan noteras att distansavtalslagen är tvingande till konsumentens förmån.

Det bör nämnas att regeringen har föreslagit att distansavtalslagen skall upphävas och ersättas med en ny lag, distans- och hemförsäljningslagen. Förslaget har antagits av riksdagen.¹⁰ Ändringarna innebär i nyss nämnda delar inte några förändringar i förhållande till den nuvarande lagen.

Genom abonnemangsavtalet ges abonnenten i allmänhet även möjlighet att ringa sådana betalnummer som upplåtits av annan operatör än TeliaSonera. I förhållande till abonnenten görs alltså ingen skillnad mellan betalnummer som upplåts av TeliaSonera och betalnummer som upplåts av en annan operatör. Skulle abonnemangsavtalet i kombination med själva uppringningen av ett betalnummer utgöra grunden för abonnentens betalningsansvar i förhållande till TeliaSonera, torde detta i princip medföra att abonnenten blir betalningsskyldig i förhållande till TeliaSonera för uppringning till alla betalnummer – även sådana som har upplåtits av en annan operatör. En sådan ordning framstår inte som rimlig, då TeliaSonera inte står i avtalsförbindelse med de innehållsleverantörer som tillhandahåller tjänster via sådana betalnummer.

TeliaSonera har i flera ärenden hos Allmänna reklamationsnämnden anfört att det inte är TeliaSonera utan innehållsleverantören som ansvarar för innehållet i tjänsten och den prisinformation som lämnas, men att abonnenten likväl är betalningsansvarig med stöd av TeliaSoneras abonnemangsavtal.¹¹ Abonnenten skulle med detta resonemang bli betalningsansvarig för innehållstjänsten i förhållande till TeliaSonera med stöd av abonnemangsavtalet, men skulle sakna möjlighet att mot samme borgenär göra invändningar mot hur innehållstjänsten utförts och än mindre kunna invända att tjänsten varken utförts eller beställts.

Sedan den 1 januari 2005 erbjuder även flera förvalsoperatörer abonnemangsavtal för fast telefoni, vilket innebär att betalnummer kan debiteras på förvalsoperatörens faktura. Det är oklart vilken grund för betalning för innehållstjänsten som dessa förvalsoperatörer kommer att åberopa.

¹⁰ Prop. 2004/05:13, bet. 2004/05:LU5, rskr. 2004/05:161.

¹¹ T.ex. ärende nr 2004-0647 och 2004-2845.

Rättsläget om accessnätsoperatören skall anses bli borgenär

Skulle TeliaSonera med stöd av abonnemangsavtalet i princip anses få en fordran på abonnenten i och med att ett betalnummer rings, uppstår fråga om TeliaSonera också bär ett kontraktsrättsligt ansvar i förhållande till abonnenten för den tillhandahållna innehållstjänsten. Innehållsleverantören skulle kunna betraktas som en självständig medhjälpare med vars hjälp TeliaSonera tillhandahåller en tjänst – möjligheten till uppringning till betalnummer – i enlighet med abonnemangsavtalet.¹²

Har uppkopplingen skett utan abonnentens godkännande uppstår i stort sett samma civilrättsliga frågeställningar som diskuterades i föregående avsnitt om utlands- och satellitsamtal. En sådan fråga är huruvida ansvarsfördelningen mellan TeliaSonera och abonnenten vid en helt oförutsedd situation – som obehörig uppringning av en dialler – utan vidare kan anses reglerad genom abonnemangsavtalet. Fråga uppstår också om vilka juridiska och tekniska möjligheter TeliaSonera har att skydda sin avtalspart genom att inskränka åtkomsten av missbrukade betalnummer. TeliaSonera erbjuder sina abonnenter möjlighet att avgiftsfritt spärra bl.a. betalnummer.

I detta sammanhang uppstår också den nyss nämnda frågan om abonnemangsavtalet kan tolkas så att abonnenten skall vara fråntagen möjligheten att göra invändningar om fel vid utförandet av innehållstjänsten. Vid modemkapning skulle sådana invändningar kunna vara att en innehållstjänst varken beställts eller utförts. Det kan med fog ifrågasättas om ett sådant avtalsvillkor kan göras gällande i ett konsumentförhållande.¹³

Vidare kan fråga uppstå om en operatör som upplåter betalnummer kan hållas skadeståndsskyldig för en innehållsleverantörs handlande i samband med dennes utförande av en innehållstjänst, i enlighet med principerna för skadeståndsansvar för vållande av självständig medhjälpare vid utförandet av en tjänst.

¹² Jfr Knut Rodhe, *Lärobok i obligationsrätt*, 6 uppl., s. 152 ff. och Jan Hellner, *Speciell avtalsrätt II, Kontraktsrätt*, 1984, s. 273 ff. och 322 ff. Jfr även 32 § konsumenttjänstlagen.

¹³ Jfr 10 och 11 §§ lagen (1994:1512) om avtalsvillkor i konsumentförhållanden (avtalsvillkorlagen).

Allmänna reklamationsnämnden

Allmänna reklamationsnämnden har i flera ärenden ansett att utgångspunkten måste vara att en abonnent är betalningsansvarig för betalsamtal, när operatören kräver betalt med stöd av abonnemangsavtalet. I ett ärende fann nämnden emellertid att innehållsleverantören vid tillhandahållandet av tjänsten allvarligt åsidosatt de regler som Etiska Rådet för Betalteletjänster utfärdat, varför det skulle vara oskäligt att göra avtalsvillkoret gällande mot abonnenten.¹⁴ Nämnden ansåg därför i detta fall att abonnenten inte var betalningsansvarig.

Nämndens ståndpunkt kan möjligen tolkas så att TeliaSonera vid uppringning till betalnummer i princip får en fordran på abonnenten med abonnemangsavtalet som grund, men att TeliaSonera i förhållande till abonnenten i vart fall i viss utsträckning ansvarar även för innehållsleverantörens vållande i samband med tjänstens utförande.

Kan innehållsleverantören grunda en rätt på TeliaSoneras abonnemangsavtal?

Som nyss nämnts är det innehållsleverantören som i eget namn prissätter, marknadsför och utför innehållstjänsterna samt har att säkerställa att distansavtalslagens bestämmelser om bl.a. prisinformation efterlevs. I synnerhet det förhållandet att priset för en innehållstjänst bestäms av innehållsleverantören och således inte följer av operatörens fastställda taxor talar för att uppringning till ett sådant nummer i allmänhet också skall anses ge upphov till en fordran för den som faktiskt utför tjänsten. Vid obehörig uppringning till betalnummer uppstår då frågan om innehållsleverantören kan grunda någon självständig rätt i förhållande till abonnenten på TeliaSoneras abonnemangsavtal.

Inom avtalsrätten gäller som huvudregel att ett avtal endast medför rättsverkningar avtalsparterna emellan. Som undantag från denna huvudregel erkänns rättsfiguren avtal till förmån för tredje man, s.k. tredjemansavtal, som innebär att tredje man under vissa förutsättningar kan åberopa ett avtal utan att vara part. För att ett tredjemansavtal skall föreligga krävs enligt rättspraxis att parterna *avsett*, alltså avtalat, att tredje man skall ha en självständig rätt

¹⁴ Beslut den 13 juni 2003, ärende nr 2003-0706.

enligt avtalet, dvs. inte skall behöva gå via den förpliktades motpart för att få ut den avtalade förmånen.

TeliaSoneras abonnemangsavtal för fast telefoni föreskriver inte att en innehållsleverantör som tillhandahåller tjänster via betalnummer skall ha någon sådan självständig rätt i förhållande till abonnenten. En sådan innehållsleverantör kan därför inte med stöd av detta avtal grunda någon rätt till betalning för tillhandahållandet av sina tjänster. Även om ett sådant villkor skulle föreskrivas kan det i beaktande av de nyss nämnda bestämmelserna i avtalsvillkorslagen och distansavtalslagen med fog ifrågasättas om villkoret utan vidare kan göras gällande i ett konsumentförhållande.

Vad som sagts i det föregående om innehållsleverantörer gäller på motsvarande sätt andra operatörer än TeliaSonera som har upplåtit betalnummer åt en innehållsleverantör.

Vad gäller om abonnemangsavtalet inte är tillämpligt?

När det gäller tjänster som inte skall anses omfattas av ett abonnemangsavtal för telefoni tillämpas vanliga avtalsrättsliga principer om ingående av avtal.

Ett avtal ingås normalt genom utbyte av samstämmiga viljeförklaringar. Avtal kan även ingås genom s.k. konkludent handlande, dvs. genom att någon tar en erbjuden tjänst i anspråk. Att någon klickar på en ikon på en webbplats eller ringer upp ett telefonnummer kan alltså i vissa fall vara fullt tillräckligt för att ett avtal om ianspråktagande av en tjänst skall anses ingånget. Förutsättningen är att samstämmiga viljeförklaringar föreligger om ianspråktagande av en tjänst på vissa villkor.

Den som kräver betalt för tillhandahållande av en tjänst via Internet eller per telefon måste alltså i dessa fall enligt vanliga bevisrättsliga principer vid tvist styrka att ett avtal om utförande av tjänsten har ingåtts med den person mot vilken anspråket riktas.

Näringsidkaren måste även i allmänhet förvissa sig om att avtalsparten är myndig. Underåriga kan i regel inte med bindande verkan ingå avtal om ianspråktagande av en tjänst mot betalning, vare sig tjänsten utförs genom elektronisk kommunikation eller på annat sätt.

Vidare måste olika marknadsrättsliga bestämmelser följas. Även om dessa bestämmelser saknar betydelse för frågan om ett avtal har uppkommit, kan ett ingånget avtal komma att jämkas eller lämnas

utan avseende om centrala marknadsrättsliga bestämmelser inte var uppfyllda vid avtalslutet.

Skulle bedömningen göras att det är innehållsleverantören som genom uppringningen i princip får en fordran på den som ringer samtalet, påverkas inte denna rätt av att TeliaSonera eller någon annan operatör förvärvar fordran eller ombesörjer faktureringen. Av en allmän obligationsrättslig princip, som kommer till uttryck i bestämmelsen i 27 § skuldebrevslagen (1936:81), följer nämligen att den som förvärvar en fordran i allmänhet inte genom förvärvet äger bättre rätt i förhållande till gäldenären än överlåtaren. Vem som ombesörjer faktureringen av en gäldenär saknar således i regel betydelse för frågan om gäldenärens betalningsskyldighet och möjlighet att göra invändningar.

Bestämmelser om ingående av avtal på distans finns i distansavtalslagen och lagen (2002:562) om elektronisk handel och andra informationssamhällets tjänster (e-handelslagen).

Är avtalet oskäligt?

Skall abonnemangsavtalet i princip anses omfatta även obehörigt ianspråktagande en innehållstjänst via ett betalnummer uppkommer frågan om det kan anses oskäligt att göra ett sådant avtalsvillkor gällande. Samma frågeställningar rörande oskälighet som har diskuterats i föregående avsnitt om obehörig uppkoppling till utlands- och satellitsamtal gör sig härvid gällande. Frågan ställs på sin spets vid obehörig uppringning till betalnummer, då abonnenten med nyss nämnda tolkning i princip skall anses obegränsat betalningsskyldig för framtida obehörigt ianspråktagande av vid avtalsingåendet ospecificerade nyttigheter som inte utgör teletrafik. Konsekvenserna av ett sådant avtalsvillkor är i princip omöjliga att överblicka, vilket kommit att framstå särskilt tydligt vid modemkapning till betalnummer.

Marknadsdomstolen har i bl.a. rättsfallet MD 2004:18 uttalat att Svenska Postorderföreningens Branschregler kan tjäna som vägledning i fråga om de krav som bör ställas för att en beställning gjord via Internet skall anses vara i enlighet med god marknadsföringssed.¹⁵ Av dessa branschregler, punkt 5.2, framgår att en köpare måste åtminstone dels markera sitt köpintresse med ett särskilt klick, dels på ett enkelt sätt få en möjlighet att läsa igenom

¹⁵ MD 2004:18, dom den 22 juli 2004, dnr B 7/03.

både detaljerna i beställningen och avtalsvillkoren och bekräfta detta genom ett andra klick, dels genom ett tredje klick bekräfta själva beställningen och acceptera avtalsvillkoren.

Att ett förfarande strider mot god marknadsförings sed kan komma att beaktas vid en bedömning enligt 36 § avtalslagen.

Fordran som har tillkommit genom brott

Även vid obehörig modemkoppling till betalnummer uppstår frågan om en abonnent kan hållas betalningsansvarig för en fordran som har tillkommit genom bedrägeri och i vilken utsträckning det är brottsligt att hävda en sådan fordran.

För en närmare diskussion om denna fråga hänvisas till föregående avsnitt om uppringning till utlands- och satellitnummer.

Slutsats

Uppringning till betalnummer ger upphov till åtskilliga avtalsrättsliga frågeställningar, särskilt beträffande partställningen och den rättsliga grunden för betalningsansvar vid obehörig uppringning till sådana nummer.

Vissa omständigheter talar för att abonnemangsavtalet för telefoni bör tolkas så att även en obehörig uppringning till ett betalnummer i princip ger upphov till en fordran för TeliaSonera i egenskap av accessnätsoperatör avseende den utförda innehållstjänsten. Åtskilliga omständigheter talar emellertid för att abonnemangsavtalet för telefoni inte självständigt kan utgöra grund för en sådan fordran, utan att betalningsskyldighet förutsätter att ett särskilt avtal har ingåtts om ianspråktagande av tjänsten. Detta skulle enligt allmänna principer om ingående av avtal genom realhandlande innebära att det är innehållsleverantören som genom utförandet av tjänsten i princip får en fordran på tjänstemottagaren. Innehållsleverantören kan inte grunda någon självständig rätt på accessnätsoperatörens abonnemangsavtal, utan har att själv styrka att avtal har ingåtts med en viss person och på vissa villkor.

Även om uppringningen i princip skulle anses ge upphov till en fordran för TeliaSonera kan det ifrågasättas om en abonnent kan hållas betalningsansvarig för obehörig uppringning till ett betalnummer av en dialler, som har skett utan att abonnenten ens

agerat oaktsamt. Abonnten kan inte på grund av abonnemangsavtalet vara förhindrad att i förhållande till accessnätoperatören göra invändningar om fel vid utförandet av innehållstjänsten. Abonnten torde vidare kunna vara berättigad till skadestånd uppgående till debiterade belopp, då accessnätoperatören i princip bör kunna hållas ansvarig i förhållande till sin avtalspart för innehållsleverantörens vållande.

Fråga uppstår också om ett avtalsvillkor som föreskriver obegränsad betalningsskyldighet för abonnten oavsett vållande kan anses oskäligt enligt 36 § avtalslagen. Marknadsdomstolen har i rättsfallet MD 2004:19 uttalat att det beträffande betaltjänster som tillhandahålls på Internet i princip bör krävas att ett särskilt avtal har ingåtts om aktuell tjänst och att det av avtalet framgår vilket pris som är gällande mellan parterna för att betalningsskyldighet skall uppkomma.¹⁶ Marknadsdomstolens uttalande avser frågan om ett avtalsvillkor kan anses förenligt med god marknadsföringssed, vilket kan komma att beaktas vid bedömningen av om avtalsvillkoret i civilrättslig bemärkelse skall anses oskäligt.

En möjlig tolkning skulle vara att abonnten vid obehörig uppringning till betalnummer med stöd av abonnemangsavtalet bär ett strikt ansvar för själva trafikkostnaden men att ersättning för innehållstjänsten kräver att det visas att abonnten har ingått ett särskilt avtal om ianspråktagande av tjänsten till ett visst pris.

Rättsläget när det gäller frågan om en abonnents betalningsskyldighet för obehörig uppringning till betalnummer måste sammanfattningsvis anses i någon mån oklart. I beaktande av Marknadsdomstolens nyss nämnda dom torde dock ett avtalsvillkor som föreskriver strikt betalningsskyldighet vid obehörig modemkoppling till betalnummer knappast med framgång kunna göras gällande. Slutsatsen måste mot denna bakgrund bli att en abonnent med all sannolikhet inte kan hållas betalningsansvarig vid obehörig modemkoppling till betalnummer. Härtill kommer att en fordran som har uppstått genom brott av detta slag över huvud taget inte med framgång kan hävdas.

Det kan anmärkas att frågeställningen om betalningsansvar vid obehörig uppringning till betalnummer inte synes utgöra ett problem i flera andra europeiska länder som har en utförlig reglering av konsumentskyddet vid tillhandahållande av betaltjänster.

¹⁶ MD 2004:19, dom den 22 juli 2004, dnr B 8/03.

9.4 Nationella geografiska telefonnummer

Omkoppling av ett modem kan ske till ett nationellt geografiskt telefonnummer, dvs. ett vanligt inrikesnummer.

Själva samtalskostnaden debiteras i sådana fall i vanlig ordning av operatören enligt taxan för nationella samtal. Härutöver debiterar i vissa fall innehavaren av det uppringda numret, dvs. abonnenten, ett visst belopp för den tjänst som denne gör gällande är knuten till det uppringda numret eller den besökta webbplatsen. Priset bestäms av innehavaren själv, t.ex. 299 kr per uppkoppling eller 30 kr per minut. Innehavaren av numret fakturerar själv abonnenten för denna tjänst.

Fråga är alltså i dessa fall inte om uppkoppling till betalnummer, som enligt den nationella nummerplanen för telefoni är nummer som börjar på 0900, 0939 eller 0944.

Innehavare av vissa nationella geografiska nummer, främst i 040-området, har på senare tid i stor utsträckning krävt abonnenter på ersättning för tjänster som påstås ha utförts efter uppringning till ett nationellt geografiskt telefonnummer. Frågan om hur sådana krav skall bedömas avtalsrättsligt har varit föremål för prövning i domstol vid åtskilliga tillfällen under senare år. För en genomgång av några domar i sådana mål hänvisas till avsnitt 6.4.1.

Kan betalningsansvar grundas på accessnäts- eller förvalsoperatörens standardavtal?

Innehavare av olika nationella telefonnummer har i allmänhet till stöd för sitt krav på ersättning gjort gällande att abonnenten är betalningsskyldig enligt accessnäts- eller förvalsoperatörens abonnemangsavtal.

Access- och förvalsoperatörerna föreskriver i allmänhet i sina avtal att abonnenten är ansvarig för sin användning av telenätet. Fråga är i regel om standardavtal som gäller i förhållande till access- eller förvalsoperatörernas samtliga kunder för fast eller mobil telefoni.

Avtalsparter i dessa avtal är dels access- eller förvalsoperatören, dels abonnenten. Inom avtalsrätten gäller som grundregel att ett avtal endast medför rättsverkningar avtalsparterna emellan. Som närmare utvecklats i föregående avsnitt om betalnummer

förutsätter s.k. tredjemansavtal att parterna *avsett*, alltså avtalat, att tredje man skall ha en självständig rätt enligt avtalet.

TeliaSoneras abonnemangsavtal för fast telefoni föreskriver inte att en innehållsleverantör som tillhandahåller tjänster via nationella geografiska nummer skall ha någon sådan särskild rätt i förhållande till abonnenten. En sådan rätt föreskrivs inte heller, såvitt känt, i någon annan förvalsoperatörs avtal. Den som påstår sig tillhandahålla tjänster via nationella geografiska telefonnummer kan således inte med stöd av en operatörs abonnemangsavtal grunda någon rätt till betalning för tillhandahållandet av sina tjänster.

Marknadsdomstolen har i det nyss nämnda rättsfallet MD 2004:19 förbjudit en operatör att vid debitering av Internettjänster använda villkoret att konsumenten är betalningsskyldig gentemot operatören för uppkoppling mot betalsidor på Internet med stöd av abonnemangsavtalet med TeliaSonera.

Krav på särskilt avtal

När innehavaren av ett nationellt geografiskt telefonnummer inte kan grunda ett krav på ersättning på accessnäts- eller förvalsoperatörens standardavtal, uppstår frågan om ett sådant krav kan ha annan grund.

Avtal om köp av en tjänst kommer som huvudregel till stånd genom utbyte av sammanställande viljeförklaringar. Detta kan ske genom s.k. konkludent handlande, dvs. genom att någon tar en erbjuden tjänst i anspråk. Att någon klickar på en ikon på en webbplats eller ringer upp ett telefonnummer kan alltså i vissa fall vara fullt tillräckligt för att ett avtal om ianspråktagande av en tjänst skall anses ingånget.

Den som är under 18 år får enligt 9 kap. 1 § föräldrabalken i allmänhet inte råda över sin egendom eller åta sig förbindelser. Innehavaren av det nationella numret måste således i regel förvissa sig om att den som tar en tjänst i anspråk inte är underårig.

Bevisfrågor

En grundläggande bevisrättslig princip är att den som påstår att ett avtal har ingåtts har att bevisa detta, liksom att avtalet har ingåtts på de villkor som påstås. Kravet på tydlig viljeförklaring från en abonnents sida måste som närmare utvecklats i det föregående i bevishänseende anses särskilt starkt när fråga är om avtalslut på Internet. Härtill måste också beaktas att innehållstjänster normalt inte tillhandahålls genom uppringning till nationella geografiska nummer utan genom uppringning till betalnummer, som särskilt har avsatts för detta ändamål.

Hur som helst måste innehavaren av det nationella geografiska numret styrka vem denne har ingått avtalet om ianspråktagande av tjänsten med. Eftersom uppringning från en viss anslutning kan ha gjorts av annan än abonnenten eller skett automatiskt utan viljeförklaring utgör inte loggar över samtalstrafik mellan abonnentens och den påstådde innehållsleverantörens nummer i sig tillräcklig bevisning för att uppringningen skett med abonnentens vetskap. Än mindre visar sådana dataloggar att något avtal om ianspråktagande av en tjänst har ingåtts och att t.ex. prisinformation lämnats.

Då uppringning till nationella geografiska nummer eller besök på webbplatser normalt inte är förknippat med annan kostnad än trafikavgiften måste innehavaren av numret härutöver bevisa att avtal har träffats om ianspråktagande av en tjänst mot betalning.

Att en abonnent möjligen klickat "ja" på ett extrafönster med rubriken "Säkerhetsvarning" skulle kunna tala för att en viljeförklaring av något slag har förelegat. Som Konsumentverkets undersökningar¹⁷ visar har vissa innehavare av nationella geografiska nummer som tillhandahåller webbplatser emellertid ofta använt extrafönster som inte tydligt anger att uppkoppling kommer att ske mot ett annat nummer och än mindre att detta är förknippat med en kostnad. Inte heller har man lämnat information om att nedladdning av en dialler kommer att ske. Det är uppenbart att enbart bevisningen om att någon klickat på en "ja"-ruta inte styrker att samstämmiga viljeförklaringar som leder till avtal med visst innehåll har förelegat.

¹⁷ Se avsnitt 2.2.5.

Är avtalet oskäligt?

Skulle bedömningen göras att ett avtal trots allt har ingåtts uppstår fråga om avtalet är oskäligt och därför skall jämkas eller lämnas utan avseende. Härvid uppkommer flera av de frågeställningar som nämnts i de föregående avsnitten om utlands- och satellitnummer samt betalnummer.

Rättspraxis

Hovrätten för Västra Sverige har i en dom ansett att en innehavare av ett nationellt geografiskt telefonnummer som begär ersättning för tjänster som påstås ha tillhandahållits via numret inte kan grunda någon självständig rätt på TeliaSonerars allmänna villkor och att innehavaren av numret har att styrka att avtal har ingåtts med abonnenten.¹⁸ Allmänna reklamationsnämnden har i ett stort antal ärenden gjort samma bedömning.¹⁹

Ett inte obetydligt antal tingsrättsdomar måste emellertid tolkas så att TeliaSonerars allmänna villkor har ansetts grunda betalnings-skyldighet för abonnenten i förhållande till den som påstår sig ha tillhandahållit en tjänst via ett nationellt geografiskt nummer.²⁰

Slutsats

En innehavare av ett nationellt telefonnummer som kräver betalning för tjänster som påstås ha erbjudits genom uppkoppling till detta nummer kan inte grunda någon rätt till betalning med stöd av access- eller förvalsoperatörens abonnemangsavtal med abonnenten, annat än möjligen om en sådan rätt uttryckligen har föreskrivits i avtalet. I beaktande av de i föregående avsnitt om betalnummer nämnda bestämmelserna i avtalsvillkorslagen och distansavtalslagen kan det med fog ifrågasättas om ett sådant villkor utan vidare skulle kunna göras gällande i ett konsumentförhållande.

Innehavaren av det nationella geografiska numret har därför vid tvist att styrka att ett avtal om ianspråktagande av en tjänst har ingåtts med just den person som betalning krävs av. Innehavaren av

¹⁸ Dom den 2 juli 2004, mål nr FT 1675-04.

¹⁹ T.ex. beslut den 13 juni 2003, ärende nr 2002-8744.

²⁰ Se avsnitt 6.4.1.

numret har vidare att styrka att avtalet innefattar rätt till betalning och att det belopp som begärs är det avtalade. Underåriga kan i allmänhet inte träffa giltigt avtal om ianspråktagande av sådana tjänster. Detsamma torde för övrigt gälla när ersättning begärs för innehållstjänster som levereras till någons mobiltelefon och faktureras per levererad tjänst, t.ex. prenumeration på nyhetsmeddelanden per SMS.

Föreligger ett giltigt avtal men har innehavaren av det nationella telefonnumret i samband med tillhandahållandet av tjänsten brutit mot centrala marknadsrättsliga bestämmelser kan avtalet komma att jämkas eller lämnas utan avseende med stöd av 36 § avtalslagen.

Att fakturera någon och därvid felaktigt påstå att denne är betalningsskyldig för en tjänst kan utgöra försök till bedrägeri. Betalar den vilseledde kan fråga vara om fullbordat bedrägeri.

Syftet med inrättandet av särskilda nummerserier för betalsamtal har i första hand varit att göra dessa serier klart avskiljbara, så att användarna lätt kan identifiera att dessa nummer avser innehållstjänster och är belagda med högre taxor än vanliga nationella geografiska nummer. Mot denna bakgrund kan det ifrågasättas varför näringsidkare som tillhandahåller betalsidor väljer att använda dialler för uppringning till nationella geografiska telefonnummer, särskilt när detta sker med vilseledande påståenden om att abonnenten är betalningsansvarig för de påstådda innehållstjänsterna enligt abonnentens avtal med TeliaSonera.

10 Överväganden

Internet har på förhållandevis kort tid blivit en självklar del av tillvaron för de flesta människor i Sverige. Ända sedan användandet av Internet började ta fart under den senare hälften av nittioalet har olika säkerhetsproblem som är förknippade med Internet uppmärksammas och diskuterats.

Modemkapning är ett av de Internetrelaterade säkerhetsproblem som har rönt störst uppmärksamhet i Sverige och utomlands under de senaste åren. Kännetecknande för modemkapning jämfört med andra datasäkerhetsproblem är främst att den skada som uppstår i huvudsak består i kostnader för oönskad telefonuppringning, som i regel debiteras på abonnentens teleräkning.

Det är inte möjligt att närmare ange hur många Internetanvändare som har drabbats av modemkapning. Att döma av antalet polisanmälningar och klagomål till olika myndigheter lär det dock vara fråga om tiotusentals abonnenter endast i Sverige. I länder som Tyskland och Storbritannien uppfattas modemkapning som ett stort problem och det har föranlett omfattande åtgärder av olika slag. Enligt Konsumentombudsmannen utgör modemkapning det största konsumentproblemet i modern tid.¹

Med modemkapning avses att ett uppringningsprogram, en s.k. dialler, laddas ned på en användares dator, ändrar fjärranslutningen och utan användarens godkännande ringer upp ett nytt nummer.

10.1 Utgångspunkter

10.1.1 Hur kan modemkapning motverkas?

Modemkapning har såvitt känt endast drabbat användare med uppringd anslutning till Internet. I takt med att fler och fler skaffar fast anslutning till Internet minskar andelen abonnenter som

¹ Svenska Dagbladet, den 8 januari 2004.

använder uppringd modemanslutning. Med denna utveckling kan det antas att efterfrågan på uppringd modemuppkoppling till Internet på sikt kommer att upphöra eller i vart fall kraftigt minska. Det är idag inte möjligt att uppskatta hur länge sådan uppkoppling alltjämt kommer att förekomma i större omfattning. Det får dock antas att abonnenter som i begränsad utsträckning använder Internet även under överskådlig framtid kommer att efterfråga uppringd modemanslutning. Problemet med modemkapning kan därför inte avfärdas med hänvisning till att uppringd modemanslutning snart kommer att försvinna.

Möjliga åtgärder för att förhindra modemkapning synes grovt kunna delas upp i två kategorier. Fråga kan vara om åtgärder mot missbruk av nummer, dvs. åtgärder som minskar möjligheterna och de ekonomiska drivkrafterna att ägna sig åt modemkapning. Fråga kan också vara om åtgärder som skyddar abonnentens anslutning genom att antingen förhindra att en dialler laddas ned på datorn eller, i fall nedladdning ändå sker, förhindra att diallern orsakar obehörig uppringning.

Härutöver finns åtgärder som i första hand syftar till att begränsa den skada som modemkapning ger upphov till.

Åtgärder mot missbruk av nummer

Problemen med modemkapning har på senare år lett till att flera europeiska länder kraftigt begränsat möjligheten att använda dialler för att säkerställa betalning för tillgång till innehåll på en webbplats. Regleringarna sträcker sig från krav på tillstånd av myndighet för användning av diallers till förbud mot användning av diallers för att tillhandahålla innehåll på webbplatser. Flera länder har vidare föreskrivit ingående krav på hur innehållstjänster får tillhandahållas med användning av dialler.

Stiftelsen Etiska Rådet för Betalteletjänster (ERB) har i Sverige föreskrivit etiska regler beträffande bl.a. betalnummer, dvs. nummer i serierna 0900, 0939 och 0944. Dessa regler binder dock endast de operatörer som frivilligt har valt att underkasta sig regelverket. ERB:s regler omfattar inte heller innehållstjänster som tillhandahålls genom uppringning till nationella geografiska nummer, dvs. inhemska nummer som består av riktnummer och abonnentnummer, eller utlands- eller satellitnummer, dvs. nummer som föregås av det internationella prefixet 00.

Åtskilliga operatörer bedriver idag ett omfattande säkerhetsarbete för att så tidigt som möjligt upptäcka modemkapning till destinationer i utlandet eller satellitsystem.² Säkerhetsarbetet sker ofta i samarbete med andra operatörer och har lett till att många operatörer spärrat utgående automatisk samtalstrafik till ett stort antal destinationer, nummerserier eller nummer. Åtgärderna anses ha varit effektiva och har starkt bidragit till att reducera antalet fall av modemkapning. När vissa destinationer eller nummer har spärrats är det dock i regel endast en tidsfråga innan nya destinationer eller nummer börjar användas i stället. Modemkapning till utlands- och satellitnummer avser alltså i praktiken uppringning till nummer som ännu inte har hunnit spärras.

Det kan ifrågasättas om arbetet med att spärra destinationer dit modemkapning sker skulle kunna underlättas av att Post- och telestyrelsen upprättar en databas med spärrade nummer, som görs tillgänglig för alla operatörer. En sådan ordning skulle dock förutsätta att operatörerna åläggs att rapportera till Post- och telestyrelsen så snart de spärrat vissa nummer. Detta framstår som mindre lämpligt, särskilt som ett samarbete inom branschen redan förekommer. Inte heller framstår det som ändamålsenligt att Post- och telestyrelsen förordnar att automatisk samtalstrafik till vissa destinationer skall vara spärrad.

När det gäller villkoren för den internationella teletrafiken råder i princip avtalsfrihet mellan operatörer i olika länder eller mellanhänder som kontrollerar teletrafiken dit. Det torde inte finnas något formellt hinder mot att i avtal om ersättning för internationell teletrafik reglera frågan om betalningsansvar vid brottslig användning av telenätet, t.ex. modemkapning. Enligt företrädare för flera operatörer är detta dock svårt att genomföra, då fråga ofta är om ett stort antal avtal och modemkapning hursomhelst måste bevisas eller i vart fall göras sannolikt för att ersättning skall kunna vägras. En sådan åtgärd skulle dock medföra att problemet angrips vid roten, genom att direkt eller indirekt slå mot de ekonomiska drivkrafter som finns att ägna sig åt denna typ av verksamhet. Att en operatör i utlandet som medverkar till modemkapning praktiskt taget är garanterad ersättning även för uppringning som uppstått genom brott visar på en avsevärd svaghet i tillämpliga avtal, vilken har gjort modemkapning till utlands- och satellitnummer möjlig. I förlängningen innebär denna ordning

² Se sammanställningen av operatörers enkätsvar, bilaga 2.

uppenbara risker för den internationella teletrafiken och förtroendet för den internationella nummerplanen.

Samarbete mellan tillsynsmyndigheter i olika länder bör kunna förbättra möjligheterna att komma till rätta med problemet. Internationella teleunionen saknar emellertid befogenheter att ingripa mot operatörer som medverkar till modemkapning. Inte sällan används nummer i länder där både regelverket och tillsynen kan antas vara bristfälliga.

Standardisering av diallers skulle kunna leda till att användningen av försåtligt konstruerade uppringningsprogram lättare kan begränsas. Standardisering förhindrar emellertid inte med nödvändighet att diallers som inte uppfyller föreskrivna krav används av mindre nogräknade operatörer och innehållsleverantörer.

Nordea Bank Sverige AB:s åtgärd att i december 2003 säga upp mellan 50 och 100 postgirokonton tillhörande företag som misstänktes syssla med bl.a. modemkapning anses ha haft stor effekt för att motverka problemet. Det finns bestämmelser i lagen (1993:768) om åtgärder mot penningtvätt som ålägger banker och andra finansiella institut att vidta åtgärder för att förhindra att pengar som härrör från brott förs in i det finansiella systemet. Någon lagstadgad skyldighet för en bank att tillhandahålla bankgirotjänster finns inte.

Modemkapning kan vara straffbart som dataintrång eller bedrägeri, eller kan i vart fall utgöra ett led i ett förfarande som innefattar bedrägeri. De förundersökningar som har inletts om misstänkt bedrägeri genom modemkapning har emellertid lagts ned, med hänvisning till att brott inte har kunnat styrkas.

Åtgärder för att motverka nedladdning av diallers

Modemkapning förutsätter att en dialler kan laddas ned på abonnentens dator eller något annat medel för distanskommunikation. Vidare förutsätts att diallern därefter kan ändra fjärranslutningen och ringa upp ett nytt nummer.

Nedladdning av en dialler kan i första hand motverkas genom att användaren iakttar försiktighet vid användning av Internet, särskilt i samband med nedladdning av program. Nedladdning av en dialler synes dock i allmänhet ske utan att användaren är medveten om att något sådant program laddas ned.

Det är angeläget att abonnenter informeras om de risker som modemkapning innebär. Operatörer och Internetleverantörer informerar i regel sina kunder om detta, t.ex. genom information på sin webbplats. I december 2004 genomförde Konsumentverket, Post- och telestyrelsen samt några större operatörer gemensamt en informationskampanj om modemkapning.

Såvitt känt är det endast datorer med operativsystemet Windows och webbläsaren Internet Explorer som har drabbats av modemkapning. Microsoft erbjuder sedan september 2004 kostnadsfri nedladdning av en serviceuppdatering av operativsystemet Windows XP, vilken enligt Microsoft försvårar bl.a. modemkapning. Någon motsvarande serviceuppdatering av äldre versioner av Windows erbjuds dock inte.

Nedladdning av diallers kan således motverkas genom att användaren väljer ett operativsystem som inte tillåter sådan nedladdning.

Åtgärder för att motverka obehörig uppringning

Även om en dialler har laddats ned på användarens dator kan uppkoppling mot nya nummer motverkas på olika sätt.

Det vanligaste sättet som abonnenter använder för att skydda sig mot sådan uppringning är förmodligen att spärra utlands-, satellit- och betalsamtal för automatisk uppringning. De flesta operatörer erbjuder idag sina kunder en möjlighet att avgiftsfritt spärra uppringning till utlands- och satellitnummer. Uppringning till betalnummer spärras i allmänhet hos TeliaSonera. I regel kan samtal till spärrade nummer kopplas fram på annat sätt, t.ex. genom användning av en säkerhetskod. Spärrade utlands- och satellitnummer kan också ringas med användning av en annan operatörs prefix, under förutsättning att abonnenten har ett avtal också med den andre operatören. De flesta operatörer erbjuder dock endast en generell spärr mot utlandsnummer, vilket betyder att abonnenten i syfte att skydda sig mot modemkapning även måste spärra bort nummer till närbelägna länder med låg minuttaxa och nummer som denne ringer ofta.

Erfarenheten har emellertid visat att abonnenter ofta inte begär spärrning förrän de väl har drabbats av modemkapning. Många är sannolikt inte medvetna om riskerna med modemkapning och

känner förmodligen inte heller till att de flesta operatörer numera erbjuder vissa möjligheter till spärrning.

Mot denna bakgrund kan det ifrågasättas om inte möjligheten till automatisk uppringning till i vart fall dyrare utlands-, satellit- och betalnummer bör villkoras av en uttrycklig begäran av abonnenten, s.k. opt-in. Abonnenten skulle då ha möjlighet att själv ta ställning till de risker som följer med möjligheten till sådan uppringning, och därefter genom ett aktivt val avgöra om nyttan kan antas överväga riskerna. Manuell framkoppling av utlands- satellit- och betalnummer skulle trots sådan förhandsspärrning kunna ske med användning av en säkerhetskod. Ett begränsat antal utlandsnummer som abonnenten ringer ofta skulle kunna undantas, liksom utlands- och betalnummer med låg minuttaxa. Mot en sådan lösning talar att möjligheten att lätt kunna ringa alla typer av nummer är väl etablerad och därför inte bör inskränkas annat än om det är absolut nödvändigt. En lösning av detta slag kan också antas få negativa konsekvenser för marknaden för betalteletjänster.

Modemkapning förutsätter att det är tekniskt möjligt att få datorn att utan användarens godkännande ringa upp ett nytt nummer. Olika mjuk- och hårdvarulösningar kan förhindra sådan uppringning. Konsumentverket erbjuder på sin webbplats ett program som har till ändamål att motverka att datorn ringer upp nya nummer, den s.k. bluffstopparen. Under hösten 2004 har en operatör börjat erbjuda sina kunder ett batteridrivet hårdvarulås, som förhindrar att datorn ringer upp andra nummer än Internetleverantörens.

En mjuk- eller hårdvarulösning som förhindrar att datorn ringer upp nya nummer skulle kunna vara ett mycket effektivt sätt att komma till rätta med modemkapning. Programmen erbjuds dock i regel inte som en del av Internetabonnemanget och lösningen är därför förknippad med samma problem som nämnts i det föregående beträffande spärrning, såsom att abonnenten kan sakna kännedom om problemet eller underskattar riskerna. Mjukvaruprogram som specifikt skyddar mot modemkapning måste sannolikt också med tiden uppdateras, då det finns en risk att diallers utvecklas som kringgår programmen.

Det bör noteras att de flesta brandväggar och virusprogram inte skyddar mot modemkapning, eller i vart fall inte erbjuder ett fullgott skydd. Det finns dock vissa virusprogram på marknaden som effektivt skyddar mot modemkapning.

Åtgärder för att begränsa skadan

I några europeiska länder har en abonnent rätt att hos sin operatör begära att abonnemanget skall spärras vid överskridande av en viss kreditgräns, som på förhand har bestämts av abonnenten. Har kreditgränsen uppnåtts kan abonnenten i allmänhet begära hos operatören att även fortsättningsvis kunna ringa, t.ex. med användning av en säkerhetskod. Abonnenten har med en sådan lösning möjlighet att själv begränsa kreditutrymmet och därmed även sin kreditrisk. Sådan spärrning förhindrar naturligtvis inte att obehörig uppringning inledningsvis sker, men den skada som uppstår begränsas. Ett fåtal operatörer i Sverige erbjuder idag sina kunder möjligheten att spärra abonnemanget på detta sätt.

Flera operatörer har utarbetat varningssystem, som slår larm när debiteringen av en abonnents uppringning överstiger vissa belopp. Operatören kontaktar då abonnenten för att kontrollera att fråga verkligen är om behörig uppringning eller kräver betalning av det upplupna beloppet. Här ligger således även ett intresse för operatören att skydda sig mot kreditförluster.

Ett särskilt problem är att många användare saknar de datakunskaper som krävs för att avinstallera en dialler, särskilt när denna har lagt sig i datorns register. Det är önskvärt att Internetleverantörerna aktivt bistår sina kunder med information om hur avinstallation kan ske. Detta bör lämpligen ske genom samarbete inom branschen.

10.1.2 Behovet av lagstiftning

Utredaren skall enligt kommittédirektiven överväga om det behövs någon förstärkning av konsumentskyddet vid modemomkoppling som har skett utan abonnentens godkännande. Övervägandena skall enligt direktiven grundas på en avtalsrättslig analys av de olika situationer som kan bli aktuella. Anser utredaren att skyddet bör stärkas, skall utredaren överväga hur detta lämpligen kan ske. I uppdraget ingår att vid behov föreslå såväl lagändringar som andra åtgärder för att stärka konsumentskyddet på området. Utredaren är oförhindrad att ta upp även näraliggande frågor om det bedöms motiverat.

Som närmare utvecklas i kapitel 9 är det i viss mån oklart i vilken utsträckning en abonnent kan hållas betalningsansvarig vid obehörig modemomkoppling till utlands-, satellit- och

betalnummer. Vid obehörig modemkoppling till nationella geografiska nummer måste det däremot anses stå klart att abonnenten inte är betalningsansvarig för annat än på sin höjd trafikavgiften. I praxis har abonnenten inte sällan ansetts ansvarig för obehörig modemkoppling till utlands- satellit- och betalnummer samt i vissa fall t.o.m. till nationella geografiska nummer, med hänvisning till att abonnemangsavtalet för telefoni är tillämpligt och föreskriver ett strikt betalningsansvar.

Även om rättsläget i flera avseenden får anses oklart har nuvarande ordning visat sig kunna leda till så oacceptabla resultat att konsumentskyddet på området måste anses otillräckligt. Utredningen har därför att överväga hur detta lämpligen kan stärkas.

I beaktande av problemets omfattning och allvarliga konsekvenser för enskilda bör utgångspunkten vara att de åtgärder som föreslås skall medföra att problemet i vart fall kraftigt minimeras. De förslag som lämnas bör i den mån det är möjligt grunda sig på generella rättsprinciper och således vara så teknikneutrala som möjligt. Det är samtidigt angeläget att föreslagna åtgärder inte får oönskade konsekvenser i andra sammanhang.

Enligt praxis från Marknadsdomstolen är åtskilliga bestämmelser i det marknadsrättsliga regelverket tillämpliga vid förfaranden som kan misstänkas innefatta modemkoppling. Utredningen bedömer att ytterligare marknadsrättslig lagstiftning inte är nödvändig för att komma till rätta med problemet. Inte heller är ytterligare lagstiftning på de straff- och bankrättsliga områdena påkallad.

Genomgången av tillämplig lagstiftning och praxis har däremot visat på oklarheter och i viss mån brister på de närings- och civilrättsliga områdena.

De näringsrättsliga frågeställningar som uppstår avser i huvudsak användningen av diallers och betalnummer samt möjligheterna till spärrning av viss telefontrafik. I Sverige saknas i det närmaste helt lagstiftning i dessa frågor. Omfattande sådan lagstiftning finns i flera andra europeiska länder.

Den civilrättsliga frågeställning som aktualiseras gäller i allt väsentligt i vilken utsträckning en abonnent bör kunna hållas betalningsansvarig för uppringning som har orsakats av obehörig modemkoppling.

10.2 Reglering av diallers

10.2.1 Användningen av diallers

Med ”dialler” avses ett uppringningsprogram, dvs. mjukvara som har programmerats att ge upphov till uppringning till ett särskilt nummer. Som exempel kan nämnas sådana program som möjliggör uppkoppling till Internet genom uppringning till abonnentens ordinarie Internetleverantör. Vid modemkapning installeras en annan dialler på användarens dator, ändrar fjärranslutningen och ringer därefter automatiskt och utan abonnentens vetskap upp ett förprogrammerat nummer. Fråga är i regel om uppringning till ett nytt nummer i samband med abonnentens ordinarie användning av Internet, men det kan också vara uppringning som programmet själv ger upphov till.

Vid modemkapning har i allmänhet en webbplats utformats så att användaren inges uppfattningen att ett klick på en ruta eller länk på skärmen innebär att denne avgiftsfritt får tillgång till visst innehåll, som text, bilder eller spel, när klickningen i stället får till följd att en dialler laddas ned och ringer upp ett dyrare nummer. Diallers kan även spridas via e-postmeddelanden och fildelningsprogram.

En dialler kan fullt legitimt användas för att säkerställa betalning för en kunds ianspråktagande av innehållet på en webbplats, en s.k. betalsida. Debitering för en sådan tjänst sker fritt enligt vad som gäller för betalteletjänster eller enligt den sedvanliga taxan för utlands- eller satellitnummer. Fakturering sker i allmänhet via telefonräkningen, men kan även ske genom att en särskild räkning skickas ut.

Poängen med att använda en dialler som betalningslösning för att erbjuda tillgång till innehåll på en webbplats är i allt väsentligt att debitering kan ske via telefonräkningen, med hänvisning till att abonnenten är betalningsansvarig för uppringningen enligt sitt abonnemangsavtal för telefoni. Härigenom undviks också de kostnader som separat fakturering medför. Denna användning av diallers är således avsedd att utgöra ett alternativ till betalning för samma tjänst med kreditkort, vilket förutsätter att kunden anger namn, kortnummer och vissa andra uppgifter.

10.2.2 Åtgärder mot diallers i andra länder

Diallers är föremål för utförlig reglering i länder som Tyskland, Storbritannien, Schweiz och Österrike. Denna reglering härrör i allt väsentligt från 2003 och framåt, och har föranletts av ett omfattande missbruk av sådana uppringningsprogram. För en närmare genomgång av hur regleringen ser ut i respektive land hänvisas till kapitel 5.

Den tyska regleringen innebär i huvudsak att innehåll på webbplatser inte får tillhandahållas abonnenter i Tyskland med användning av en dialler, om inte diallern dessförinnan har registrerats hos den tyska telemyndigheten och uppfyller vissa föreskrivna krav samt att tjänsten erbjuds via nummer i en av telemyndigheten anvisad serie.

ICSTIS, som ansvarar för regleringen av betalteletjänster i Storbritannien, beslutade i augusti 2004 att införa krav på tillstånd för diallers som används som betalningslösning för betalteletjänster. Åtgärden föranleddes av att ICSTIS tagit emot mycket stora mängder klagomål angående missbruk av diallers.

I Österrike har en särskild nummerserie avsatts för betalteletjänster som tillhandahålls genom uppringning av dialler. Nummer i serien är förhandsspärrade, vilket innebär att abonnenter kan ringa till nummer i denna serie endast efter att de uttryckligen begärt det.

I Schweiz är det förbjudet att använda dialler för att tillhandahålla tjänster på webbplatser genom uppringning till betalnummer.

10.2.3 Utredningens bedömning

Inskränkning av möjligheten att använda diallers

I Sverige sker modemkapning i nuläget såvitt känt inte genom uppringning till betalnummer, men detta har förekommit tidigare och är fortfarande ett stort problem i många europeiska länder. Det finns inget hinder mot att betalnummer i framtiden tilldelas en näringsidkare som därefter själv eller genom annan ägnar sig åt modemkapning med användning av numren. Effektiva åtgärder mot denna typ av verksamhet, t.ex. uppsägning av bankkonton och åtal, kan i allmänhet inte vidtas förrän företeelsen har pågått under en viss tid.

Modemkapning synes i stor utsträckning ha skett till nationella geografiska nummer. Även om innehavaren av det nummer som uppringningen avser inte på operatörens abonnemangsavtal kan grunda någon rätt till betalning för påstått utförande av innehållstjänster, har åtskilliga människor vilseletts om sin betalningsskyldighet.

Modemkapning till utlands- och satellitnummer synes för närvarande utgöra ett betydligt större konsumentproblem än modemkapning till betalnummer eller nationella geografiska nummer. Åtgärder som i vart fall minimerar detta problem framstår som angelägna.

Utredningen kan konstatera att erbjudandet av diallers på webbplatser är en företeelse som i stor utsträckning har lett till problem för konsumenter såväl i Sverige som utomlands.

I allmänhet har användaren inte tydligt informerats om att tillgång till visst innehåll på webbplatsen skall vara förknippat med en kostnad eller att en dialler kommer att laddas ned. Att utforma en webbplats på detta sätt och därvid göra en försåtligt programmerad dialler tillgänglig för nedladdning kan vara straffbart som dataintrång och bedrägeri samt strider mot grundläggande marknadsrättsliga bestämmelser. Post- och telestyrelsen har med nuvarande lagstiftning endast begränsade möjligheter att motverka sådan verksamhet.

Mot bakgrund av att modemkapning även med nuvarande lagstiftning kan utgöra brott skulle det kunna hävdas att en näringsrättslig reglering av detta förfarande inte behövs eller är olämplig. I allmänhet tillhandahålls emellertid innehåll på en webbplats genom att innehållsleverantören lämnar mer eller mindre otydliga uppgifter om kostnader och nedladdning av en dialler. I sådana fall kan det ibland vara svårt att bedöma om förfarandet är brottsligt eller inte. Det är enligt utredningens mening angeläget att ingripanden kan ske även i situationer där brott inte kan bevisas.

Enligt uppgift från Etiska Rådet för Betalteletjänster används modemkoppling med dialler idag såvitt känt inte i Sverige som betalningslösning för tillgång till betalteletjänster, dvs. tjänster som tillhandahålls genom uppringning av betalnummer. Något intresse från den seriösa branschens sida att använda diallers för att säkerställa betalning för tillgång till betalteletjänster på webbplatser synes inte finnas. Åtskilliga andra möjligheter finns för övrigt att säkerställa betalning för sådana tjänster.

Utredningen anser mot denna bakgrund att möjligheten att använda diallers bör inskränkas. Utgångspunkten för regleringen bör vara att abonnenter inte skall kunna drabbas av obehörig uppringning med en försåtligt programmerad dialler. Samtidigt får de åtgärder som föreslås inte brista i proportionalitet.

Utformning av bestämmelsen

En tänkbar lösning skulle vara att föreskriva dels ett registreringsförfarande för diallers, dels att innehåll på webbplatser endast får tillhandahållas med dialler via betalnummer i en särskilt avsatt nummerserie. Ett registreringsförfarande har emellertid nackdelen att resurser måste avsättas för att administrera detta. Möjligheten till missbruk av nummer i den särskilt avsatta serien kan inte heller uteslutas.

En mer långtgående lösning skulle vara att helt enkelt förbjuda att särskilt nedladdade diallers används för uppringning. Det eftersträvade resultatet bör dock kunna uppnås med en mindre långtgående åtgärd. I en sådan situation skall den mindre ingripande åtgärden väljas.

Den lämpligaste lösningen är enligt utredningens mening att föreskriva att diallers endast får användas för att säkerställa betalning om programmet ringer upp ett betalnummer som på förhand är spärrat och som abonnenten särskilt kan begära skall öppnas, s.k. opt-in. En abonnent som har begärt att kunna ringa förhandsspärrade nummer skall därefter när som helst och utan kostnad åter kunna få numren spärrade.

Genom att tillgången till nummer som tillhandahålls med användning av dialler således förutsätter en uttrycklig begäran av abonnenten kan denne själv ta ställning till de kreditrisker som sådan uppringning kan medföra. I detta avseende blir således följderna av abonnemangsavtalet för telefoni lättare för abonnenten att överblicka. Förhandsspärrning bör kunna utgöra ett effektivt skydd mot missbruk av nummer i den särskilt avsatta serien.

Förhandsspärrning av betalnummer som används för att tillhandahålla tjänster med användning av dialler bör kunna genomföras utan att ett särskilt registrerings- eller tillståndsförfarande för diallers införs. I avsaknad av ett sådant förfarande bör dock av praktiska skäl de förhandsspärrade numren förläggas till en för ändamålet särskilt avsatt serie. Detta har också fördelen

att abonnenter lätt kan identifiera de betalnummer som används för uppringning med dialler.

Bestämmelsen kommer med den föreslagna lydelsen att omfatta fall då en dialler tillfälligt eller varaktigt ändrar fjärranslutningen hos ett medel för distanskommunikation. Diallern behöver alltså inte ha installerats på datorn permanent. Den föreslagna lydelsen omfattar även fall då diallern utan att användaren försöker koppla upp sig till Internet ringer upp det förprogrammerade numret, eftersom sådan uppringning förutsätter att fjärranslutningen tillfälligt eller varaktigt har ändrats.

I de fall diallers gjorts tillgängliga för nedladdning har det såvitt känt skett i samband med att innehåll på en webbplats tillhandahållits mot krav på betalning. Även diallers som har gjorts tillgängliga genom t.ex. e-post har i allmänhet varit knutna till innehållet på en webbplats. Bestämmelsen bör trots detta utformas så teknikneutralt som möjligt, varför någon hänvisning till innehåll som tillhandahålls på en webbplats inte bör göras.

Det är vidare angeläget att utformningen av bestämmelsen också omfattar nedladdning av en dialler på andra medel för distanskommunikation än datorer som används för fjärranslutning. Även om det är nedladdning på datorer som idag utgör det huvudsakliga problemet kan det inte uteslutas att diallers i framtiden kommer att kunna laddas ned på andra medel för distanskommunikation. Bestämmelsen bör även i detta avseende utformas så teknikneutralt som möjligt.

Genom att den föreslagna bestämmelsen enligt sin lydelse endast omfattar diallers som görs tillgängliga för att säkerställa betalning faller legitim installation av en dialler för t.ex. uppringning till en Internetleverantörs modempool utanför bestämmelsens tillämpningsområde. Det är uppenbart att diallers vid modemkapning har använts för att säkerställa betalning inte endast vid uppringning till betalnummer utan även vid uppringning till nummer som inte särskilt har avsatts för innehållstjänster, t.ex. utlandsnummer.

Någon särskild bestämmelse om diallers som i försåtligt syfte görs tillgängliga utan att det ens påstås att nedladdning sker i syfte att säkerställa betalning synes inte behövas, då ett sådant påstående uppenbart innebär ett erkännande av brott. Såvitt känt har modemkapning alltid skett under påstående att en innehållstjänst av något slag har tillhandahållits.

Ansvar för att nummer i den särskilt avsatta serien på förhand skall vara spärrade bör ytterst ligga på den operatör som tilldelats

nummer i serien. Det är också denna operatör som skall se till att nummer i serien öppnas på abonnentens begäran. Detta utesluter naturligtvis inte att operatörerna genom avtal bestämmer att en abonnent skall kunna vända sig till sin operatör för att begära att t.ex. spärrningen av ett eller flera nummer hävs.

Krav på diallers

Den föreslagna lösningen innebär alltså en inskränkning av möjligheten att använda dialler för att säkerställa betalning för i första hand tillgång till betalsidor. Det skall dock alltjämt vara möjligt att tillhandahålla sådana tjänster med användning av denna betalningslösning. För att förhindra missbruk av nummer i den särskilt avsatta serien bör tillhandahållandet av innehåll på webbplatser med användning av dialler regleras noggrant.

En sådan reglering bör innefatta krav på en otvetydig viljeförklaring av användaren att nedladdning av en dialler skall ske och att uppkoppling skall göras mot betalning, kontinuerlig uppgift om pris och upplupen debitering på skärmen, möjlighet att när som helst på ett enkelt sätt avbryta uppkopplingen, högsta pris för uppkoppling, automatiskt avbrytande av tjänsten efter viss tid samt krav på att diallern omedelbart skall avinstalleras och uppkopplingen brytas när användaren lämnar webbplatsen.

Den som upplåter betalnummer i den särskilda nummerserien åt en innehållsleverantör – i allmänhet en operatör – skall ansvara för att tillämpliga föreskrifter följs. I detta ligger att operatören vid upprepat eller allvarligt missbruk skall dra in de berörda numren från innehållsleverantören. En operatör skall inte heller lämna ut nummer till en innehållsleverantör, om operatören har anledning att anta att denne inte kommer att följa tillämpliga föreskrifter.

Eftersom bestämmelserna om användning av diallers kan bli förhållandevis detaljerade och kan behöva ändras i takt med teknik- och marknadsutvecklingen bör den närmare regleringen lämpligen ske i föreskrifter som meddelas av myndighet.

Det territoriella tillämpningsområdet

De föreslagna bestämmelserna omfattar enligt sin lydelse alla situationer där en dialler görs tillgänglig för en användare, oavsett vilken typ av nummer diallern ringer upp. En annan fråga är huruvida svensk lag är tillämplig i ett enskilt fall.

Av 5 § lagen (2002:562) om elektronisk handel och andra informationssamhällets tjänster (e-handelslagen) följer att svensk rätt skall gälla för de informationssamhällets tjänster som tillhandahålls av tjänsteleverantörer med etableringsort i Sverige, även om tjänsterna riktar sig mot tjänstemottagare i någon annan stat inom EES. Enligt 3 § samma lag får Sverige inte begränsa den fria rörligheten för de av informationssamhällets tjänster som har ursprung i en annan EES-stat. Härigenom slås den s.k. ursprungslandsprincipen fast. Denna princip skall dock inte tillämpas om etableringsorten har valts för att kringgå lagstiftningen i ett visst land.³

De föreslagna bestämmelserna blir således som utgångspunkt tillämpliga beträffande innehållstjänster som tillhandahålls av en näringsidkare med fast etableringsort i Sverige, även om verksamheten uteslutande skulle rikta sig till användare i ett annat EES-land. Bestämmelserna blir däremot i allmänhet inte tillämpliga på innehållstjänster som tillhandahålls av en näringsidkare som saknar fast etableringsort i Sverige men i stället har denna i något annat EES-land.

De föreslagna bestämmelsernas tillämplighet påverkas inte av om diallern har lagts ut på en webbplats under toppdomänen .se eller inte.

Lagteknisk lösning

En reglering av diallers berör såväl användningen av nummer som tillhandahållandet av innehåll på webbplatser. Det är därför inte självklart i vilken lag de av utredningen föreslagna bestämmelserna lämpligen bör placeras, eller om dessa i stället lämpligen bör placeras i en ny lag.

De föreslagna bestämmelserna reglerar till viss del tillhandahållandet av innehållstjänster på en webbplats. Detta talar för att

³ Jfr ingresspunkt 57 till e-handelsdirektivet (Europaparlamentets och rådets direktiv 2000/31/EG av den 8 juni 2000 om vissa rättsliga aspekter på informationssamhällets tjänster, särskilt elektronisk handel, på den inte marknaden [EGT L 178, 17.7.2000, s. 1–16]).

reglerna bör föras in i e-handelslagen, som innehåller en utförlig reglering av sådana tjänster. Förslaget uppställer emellertid inte några krav på själva innehållstjänsterna eller de näringsidkare som tillhandahåller dessa tjänster, utan inskränker endast möjligheten att använda en viss betalningslösning. Härtill kommer att e-handelslagen uteslutande innehåller marknadsrättsliga bestämmelser.

Lagen (2003:389) om elektronisk kommunikation (EkomL) är enligt 1 kap. 4 § andra stycket inte tillämplig på innehåll som överförs i elektroniska kommunikationsnät med hjälp av elektroniska kommunikationstjänster. Lagen innehåller emellertid i 3 kap. en utförlig reglering av användningen av nummer. Den av utredningen föreslagna regleringen innebär bl.a. att Post- och telestyrelsen skall avsätta en särskild nummerserie för betalnummer och att den som tilldelas betalnummer i den särskilda serien skall åläggas att bl.a. se till att numren är förhandsspärrade. Enligt förslaget skall den som tilldelats betalnummer i den särskilda serien ha ett särskilt ansvar för att bestämmelserna efterlevs. De sanktioner som kan bli aktuella vid överträdelse av de föreslagna bestämmelserna avser i första hand inskränkningar i möjligheten att använda nummer. Frågor om villkor för tilldelning av nummer och sanktioner vid överträdelse av sådana villkor finns redan i EkomL. Knytningen till regleringen av nummer talar således för att de föreslagna bestämmelserna bör placeras i EkomL.

Den föreslagna regleringen omfattar emellertid inte endast näringsidkare som tilldelats nummer enligt den svenska nummerplanen för telefoni. Skyldigheter föreskrivs även för innehållsleverantörer, vilket syftar till att förhindra att i första hand utlands- och satellitnummer används för modemkapning. Innehållsleverantörer är enligt den nyss nämnda bestämmelsen i 1 kap. 4 § andra stycket EkomL uttryckligen undantagna från regleringen i denna lag. Vidare föreslås att myndighet skall meddela föreskrifter om användningen av diallers i den särskilt avsatta nummerserien. Även om dessa föreskrifter inte är avsedda att reglera själva innehållet i de tjänster som tillhandahålls måste t.ex. föreskrifter om högsta pris, prisinformation och automatiskt avbrytande av tjänsten efter viss tid anses utgöra reglering av innehållstjänster snarare än reglering av elektroniska kommunikationstjänster eller nummerresurser. En sådan reglering skulle inte kunna grundas på ett bemyndigande i EkomL.

De föreslagna bestämmelserna kan alltså föras in i EkomL endast om bestämmelsen i 1 kap. 4 § andra stycket samma lag upphävs. Det finns i och för sig inte något hinder mot att frågor om innehåll regleras inom ramen för lagstiftningen om elektronisk kommunikation. I flera europeiska länder regleras t.ex. innehållstjänster som tillhandahålls via betalnummer och SMS-tjänster på detta sätt.

Under förarbetena till EkomL diskuterades utförligt frågan om huruvida innehåll bör regleras i denna lag.⁴ Stor enighet rådde bland remissinstanserna om att detta inte borde ske. Utredningen bedömer att ett upphävande av 1 kap. 4 § andra stycket EkomL skulle innebära en grundläggande förändring i den regleringsstruktur som ligger till grund för EkomL. En sådan förändring kräver enligt utredningens mening noggranna överväganden och bör lämpligen inte ske med anledning av en så begränsad reglering av innehåll och skyldigheter för innehållsleverantörer som utredningens förslag utgör.

De föreslagna bestämmelserna bör alltså inte placeras i EkomL. Reglerna har inte heller ett naturligt samband med regleringen i någon annan lag. Utredningen bedömer därför att bestämmelserna lämpligen bör placeras i en ny lag. Denna lag bör benämnas lagen om åtgärder mot vissa uppringningsprogram.

Tillsyn

Efterlevnaden av de föreslagna bestämmelserna bör säkras genom att det i den föreslagna lagen förs in bestämmelser om tillsyn. Tillsynen över näringsidkare som har tilldelats nummer enligt den svenska nummerplanen för telefoni bör som utgångspunkt inte avvika från vad som i allmänhet gäller för sådan tillsyn enligt EkomL. Detta bör lämpligen åstadkommas genom att det i lagen anges att relevanta bestämmelser i 7 kap. EkomL skall vara tillämpliga vid denna tillsyn.

Finner tillsynsmyndigheten skäl att misstänka att den som bedriver verksamhet enligt EkomL inte efterlever lagen eller de beslut om skyldigheter eller villkor eller de föreskrifter som har meddelats med stöd av lagen, skall tillsynsmyndigheten enligt 7 kap. 4 § EkomL underrätta den som bedriver verksamheten om detta förhållande och ge denne möjlighet att yttra sig. I

⁴ Prop. 2002/03:110 s. 105 ff. och 116 f.

underrättelsen skall myndigheten ange att den kan komma att meddela ett föreläggande eller förbud enligt 7 kap. 5 § EkomL, om inte rättelse sker inom skälig tid. Skälig tid får i allmänhet inte understiga en månad, om inte fråga är om upprepade fall av överträdelse.

Leder en underrättelse enligt 7 kap. 4 § EkomL inte till rättelse får tillsynsmyndigheten enligt 7 kap. 5 § samma lag meddela de förelägganden och förbud som behövs för att rättelse skall ske. Följs inte föreläggandet, får tillsynsmyndigheten ändra tillståndsvillkor, återkalla ett tillstånd eller besluta att den som åsidosatt en skyldighet helt eller delvis skall upphöra med verksamheten, om inte överträdelsen är av mindre betydelse, eller meddela de ytterligare förelägganden eller förbud som behövs. Nämnade förelägganden eller förbud får förenas med vite.

Under vissa förhållanden får enligt 7 kap. 6 § EkomL ett tillstånd återkallas och tillståndsvillkor ändras omedelbart. Sådana förhållanden kan vara att den som sökt tillståndet har lämnat oriktiga uppgifter eller inte lämnat uppgifter av betydelse för tillståndet. Ett tillståndsvillkor får även ändras omedelbart, om den som erhållit tillstånd att använda ett nummer överlåter detta utan myndighetens medgivande.

Av 7 kap. 8 § EkomL följer att tillsynsmyndigheten har vissa möjligheter att i särskilt allvarliga fall omedelbart och i avvaktan på ett slutligt beslut besluta bl.a. att en verksamhet skall upphöra. Ett sådant beslut får fattas, om en överträdelse av lagen eller föreskrifter som har meddelats med stöd av lagen bl.a. kan befaras orsaka allvarliga ekonomiska problem för användare av elektroniska kommunikationstjänster. Eftersom modemkapning typiskt sett i objektiv bemärkelse utgör bedrägeri eller dataintrång torde sådan verksamhet – i vart fall om den bedrivs i större skala – kunna vara av så allvarlig art att förfarandet kan angripas med stöd av 7 kap. 8 § EkomL.

När det gäller näringsidkare som inte tilldelats nummer enligt den svenska nummerplanen för telefoni – i första hand innehållsleverantörer som använder sig av diallers som ringer upp utlands- eller satellitnummer – kan det tillsynsförfarande som anges i nyss nämnda bestämmelser i EkomL inte tillämpas. I den föreslagna lagen bör i stället föreskrivas att tillsynsmyndigheten beträffande dessa näringsidkare får meddela de förelägganden och förbud som behövs för att de aktuella bestämmelserna skall efterlevas.

Förelägganden och förbud enligt lagen skall få förenas med vite. Det finns i princip inte något hinder mot att förena ett föreläggande eller förbud med vite trots att underlåtenhet att vidta den åtgärd som avses med föreläggandet eller förbudet också skulle kunna föranleda straff enligt t.ex. brottsbalken.⁵

I lagen bör också föras in bestämmelser om tillsynsmyndighetens befogenheter i samband med tillsyn. Myndigheten skall få förelägga en näringsidkare som omfattas av lagen att yttra sig och lämna de upplysningar som behövs i ett ärende om efterlevanden av lagen och tillhandahålla de handlingar, program och liknande som kan ha betydelse för utredningen. Ett sådant föreläggande får förenas med vite. En bestämmelse bör också föras in om tillträde till lokaler och andra utrymmen där verksamhet som omfattas av lagen bedrivs.

Det bör vidare i lagen anges att polismyndigheten skall lämna det biträde som behövs vid tillsynen. Det framstår för övrigt som naturligt att tillsynsmyndighetens åtgärder mot misstänkt modemkapning sker i samarbete med polis- eller åklagarmyndigheten. Någon särskild bestämmelse om skyldighet för tillsynsmyndigheten att anmäla överträdelse av bestämmelserna till någon av dessa myndigheter synes dock inte vara påkallad.

I lagen bör slutligen föras in bestämmelser om överklagande av tillsynsmyndighetens beslut, prövningstillstånd vid överklagande till kammarrätten och omedelbar verkställbarhet.

Tillsynsmyndighet enligt lagen

Post- och telestyrelsen är sektorsansvarig myndighet inom området för elektronisk kommunikation. I enlighet med detta sektorsansvar skall myndigheten främja att marknaden för elektronisk kommunikation fungerar effektivt ur bl.a. ett konsument- och konkurrensperspektiv.⁶

De föreslagna bestämmelserna anknyter nära till regleringen av nummer i 3 kap. EkomL. Post- och telestyrelsen är enligt 2 § första stycket förordningen (2003:396) om elektronisk kommunikation (EkomF) tillsynsmyndighet enligt EkomL. Uppringning med dialler för att säkerställa betalning skall enligt förslaget endast få ske till nummer i en särskild serie som skall avsättas av Post- och

⁵ Jfr t.ex. rättsfallet RÅ 1992 ref. 25, se dock 9 kap. 8 § första stycket rättegångsbalken.

⁶ Förordning (1997:401) med instruktion för Post- och telestyrelsen, 1 och 9 §§.

telestyrelsen med stöd av bestämmelser i 3 kap. EkomL. De föreslagna bestämmelserna avser i hög grad skyldigheter för den som har tilldelats nummer att säkerställa att bestämmelserna om diallers efterlevs. Den sanktion som primärt kan komma i fråga vid överträdelse av dessa bestämmelser rör villkoren för tilldelning av sådana nummer och återkallelse av tillstånd. Samtliga dessa omständigheter talar för att Post- och telestyrelsen bör vara tillsynsmyndighet enligt den föreslagna lagen.

Härtill kommer att det i Tyskland, Schweiz och Österrike är respektive lands post- och telemyndighet som utövar tillsyn över aktuella bestämmelser om diallers och till viss del även har utfärdat dessa bestämmelser. Frågor om obehörig uppringning med dialler till utlandsnummer har vidare tagits upp inom Internationella teleunionen av de europeiska post- och telemyndigheternas samarbetsorgan CEPT som en fråga om missbruk av den internationella nummerplanen. Problemet internationella karaktär talar således också för att tillsynen i Sverige bör utövas av samma fackmyndighet som i andra europeiska länder.

De föreslagna bestämmelserna innebär dock en mindre utvidgning av Post- och telestyrelsens tillsynsområde i förhållande till vad som gäller enligt EkomL, då bestämmelserna i viss utsträckning även skall tillämpas på innehållsleverantörer som använder t.ex. utlands- eller satellitnummer för modemkapning. Det framstår emellertid som olämpligt att föreskriva att tillsynen av de föreslagna bestämmelserna skall utövas av olika myndigheter beroende på om näringsidkaren tilldelats nummer enligt den svenska nummerplanen eller inte, särskilt som användningen av nummer enligt den internationella nummerplanen också måste anses omfattas av Post- och telestyrelsens sektorsansvar.

Utredningen bedömer sammantaget att Post- och telestyrelsen skall utses att utöva tillsyn över de föreslagna bestämmelserna. Post- och telestyrelsen bör vidare bemyndigas att meddela närmare föreskrifter om användningen av diallers i den särskilt avsatta nummerserien.

Förenlighet med yttrandefrihetsgrundlagen

Yttrandefrihetsgrundlagen är enligt 1 kap. 6 § första stycket tillämplig på sändningar av radioprogram som är riktade till allmänheten och avsedda att tas emot med tekniska hjälpmedel.

Med sådana sändningar av radioprogram avses enligt samma bestämmelse även tillhandahållande av direktsända och inspelade program ur en databas.

Med att en sändning är riktad till allmänheten menas att den sändande utan särskild begäran från mottagaren riktar sändningen till vem som helst som önskar ta emot den.⁷ Överföring av innehåll på webbplatser omfattas således i allmänhet inte av denna bestämmelse, eftersom överföringen sker på särskild begäran.

Överföring av innehåll på webbplatser kan emellertid i vissa fall omfattas av yttrandefrihetsgrundlagen. Enligt 1 kap. 9 § första stycket tillämpas nämligen denna grundlags föreskrifter om radioprogram också när bl.a. en redaktion för en tryckt periodisk skrift med hjälp av elektromagnetiska vågor på särskild begäran tillhandahåller allmänheten information ur en databas, vars innehåll kan ändras endast av den som driver verksamheten (den s.k. databasregeln). Bestämmelsen tar främst sikte på överföring som utförs av s.k. traditionella massmedieföretag.

Enligt 1 kap. 9 § andra stycket yttrandefrihetsgrundlagen skall grundlagsskyddet också gälla för annan som tillhandahåller allmänheten information ur en databas, om denne har utgivningsbevis för sådan verksamhet. Ett sådant utgivningsbevis tilldelas efter ansökan och under förutsättning att vissa angivna krav är uppfyllda, bl.a. skall överföringarna utgå från Sverige och en behörig utgivare utses. Det skydd som bestämmelsen ger brukar benämnas frivilligt grundlagsskydd.

Under förarbetena till 1 kap. 9 § yttrandefrihetsgrundlagen i dess nuvarande lydelse anförde regeringen att ett generellt grundlagsskydd för överföring till allmänheten med hjälp av elektromagnetiska vågor inte var lämpligt.⁸ Regeringen ansåg vidare bl.a. att yttrandefrihetsgrundlagens princip om en ansvarig utgivare som ensamansvarig skulle mista sin funktion om yttranden ges grundlagsskydd utan att det finns en verklig möjlighet att ingripa vid missbruk av yttrandefriheten och att ensamansvarssystemet förutsätter att det i efterhand skall kunna konstateras vad ett yttrande innehållit, vilket skulle ställa långtgående krav på dokumentation. Enligt regeringen var det ensamansvarssystem som stadgas i yttrandefrihetsgrundlagen svårt att applicera generellt på publicering via Internet.

⁷ Prop. 2001/02: 74 s. 30 ff.

⁸ A. prop. s. 38.

Mot denna bakgrund bedömer utredningen att det inte är oförenligt med yttrandefrihetsgrundlagen att inskränka möjligheten att tillhandahålla innehållstjänster på webbplatser på sätt som utredningen föreslår.

Förenlighet med gemenskapsrätten

Genom de föreslagna bestämmelserna åläggs vissa näringsidkare som tilldelats nummer att säkerställa att bestämmelserna om diallers efterlevs och att betalnummer i den särskilt avsatta serien är förhandsspärrade.

Enligt artikel 5.2 i auktorisationsdirektivet⁹ skall företag som tillhandahåller eller nyttjar nät eller tjänster enligt den allmänna auktorisationen tilldelas nyttjanderätten till nummer, om inte detta strider mot t.ex. bestämmelser som skall säkerställa att nummerresurserna används effektivt i enlighet med ramdirektivet.¹⁰ Av artikel 6.1 i samma direktiv framgår att nyttjanderätter till nummer endast får omfattas av sådana villkor som avses i bilaga C till direktivet. Bland de villkor som enligt bilaga C får knytas till nyttjanderätter till nummer kan nämnas angivande av den tjänst som numret skall användas för, inbegripet varje krav som ställs för tillhandahållande av tjänsten, samt faktiskt och effektivt utnyttjande av numren i enlighet med ramdirektivet.

Av artikel 8.4 i ramdirektivet följer att de nationella regleringsmyndigheterna skall främja medborgarnas intressen genom att bl.a. säkerställa ett gott skydd för konsumenter i förhållande till leverantörer. Enligt artikel 10 i samma direktiv skall nummertilldelningen ske i enlighet med bl.a. principerna om icke-diskriminering, likabehandling och öppenhet.

Det kan ifrågasättas om nationella bestämmelser som ålägger den som tilldelats nummer att säkerställa att numren är förhandsspärrade och att diallers inte används verkligen utgör sådana villkor för nummertilldelning som avses i auktorisationsdirektivet. Tillhandahållandet av innehållstjänster regleras nämligen inte genom EG:s direktiv om elektronisk kommunikation, utan genom annan gemenskapsrättslig och nationell lagstiftning.

⁹ Europaparlamentets och rådets direktiv 2002/20/EG av den 7 mars 2002 om auktorisation för elektroniska kommunikationsnät och kommunikationstjänster (EGT L 108, 24.4.2002, s. 21–32).

¹⁰ Europaparlamentets och rådets direktiv 2002/21/EG av den 7 mars om ett gemensamt regelverk för elektroniska kommunikationsnät och kommunikationstjänster (EGT L 108, 24.4.2002, s. 33–50).

Skulle nationella bestämmelser om förhandsspärning och diallers likväl anses utgöra sådana villkor för nummertilldelning som avses i auktorisationsdirektivet, torde hänvisningen i bilaga C till faktiskt och effektivt utnyttjande av numren enligt ramdirektivet sannolikt innebära att en medlemsstat direkt eller indirekt kan knyta konsumentskyddande villkor av nyss nämnt slag till nummertilldelningen, så länge villkoren är befogade, icke-diskriminerande och proportionella. Motsatt tolkning skulle leda till att regleringen av betalnummer och diallers i åtskilliga europeiska länder i stora delar står i strid med gemenskapsrätten.¹¹

Utredningen bedömer mot denna bakgrund att EG:s direktiv om elektronisk kommunikation inte utgör hinder mot att en medlemsstat föreskriver att den som tilldelats nummer skall tillse att en nummerserie skall vara förhandsspärrad och att diallers inte används för att säkerställa betalning för uppringning av numret.

En fråga som möjligen bör beaktas i detta sammanhang är om den föreslagna regleringen i framtiden skulle kunna komma i konflikt med eventuella gemenskapsrättsliga föreskrifter om paneuropeiska betalnummer. Av artikel 10.4 i ramdirektivet framgår nämligen att medlemsstaterna skall stödja harmoniseringen av nummerresurserna inom gemenskapen när detta är nödvändigt för att främja utvecklingen av paneuropeiska tjänster. Internationella teleunionen (ITU) har avsatt nummerserien +3883 för paneuropeiska tjänster. ITU har emellertid också föreskrivit att nummerserier av denna typ inte får användas för att duplicera globala tjänster för vilka ITU har avsatt en landskod.¹² Eftersom ITU tidigare har avsatt nummerserien +979 för internationella betalnummer framstår det som osannolikt att ett nationellt krav på att innehållstjänster endast skall få tillhandahållas med användning av dialler i en särskild, förhandsspärrad nummerserie skulle komma att strida mot eventuella framtida gemenskapsrättsliga föreskrifter som rör nummerserien +3883.

Själva tillhandahållandet av innehåll på en webbplats mot betalning utgör inte en elektronisk kommunikationstjänst och faller således utanför ramdirektivets reglering.¹³ Sådana tjänster

¹¹ För en utförlig genomgång av regleringen av bl.a. betalnummer och diallers i olika europeiska länder hänvisas till kapitel 5.

¹² ITU-T, Recommendation E.164.3, Principles, criteria and procedures for the assignment and reclamation of E.164 country codes and associated identification codes for groups of countries, artikel 8.7

¹³ Se ramdirektivet, ingresspunkt 10.

omfattas i stället av det s.k. distansavtalsdirektivet.¹⁴ Av artikel 14 i detta direktiv framgår att medlemsstaterna i syfte att säkerställa en högre nivå för konsumentskyddet får anta och behålla strängare bestämmelser än vad som följer av distansavtalsdirektivet, förutsatt att bestämmelserna är förenliga med fördraget.

Tillhandahållandet av innehåll på en webbplats omfattas också av det s.k. e-handelsdirektivet.¹⁵ Direktivet reglerar vissa aspekter som rör tillhandahållandet av tjänster på bl.a. Internet, t.ex. information till kunder och vissa mellanhänders ansvar. Direktivet är inte avsett att reglera samtliga aspekter som rör tillhandahållandet av innehåll på webbplatser.

Utredningen bedömer att de förslagna bestämmelserna är förenliga med principerna om likabehandling och icke-diskriminering samt inte heller står i konflikt med fördraget. Utredningen anser mot denna bakgrund att förslaget är förenligt med gemenskapsrätten.

Anmälningsskyldighet enligt direktiv 98/34/EG

Enligt direktiv 98/34/EG¹⁶ skall nationella föreskrifter som rör bl.a. informationssamhällets tjänster i allmänhet anmälas till kommissionen innan de kan tillämpas. Anmälda förslag fryses under en övergångsperiod, vilket ger kommissionen och övriga medlemsstater möjlighet att lägga fram synpunkter angående förslagens förenlighet med gemenskapsrätten.

Med informationssamhällets tjänster avses enligt artikel 1(2)(a) i direktiv 98/34/EG tjänster som utförs mot ersättning på distans, på elektronisk väg och på individuell begäran av tjänstemottagaren. Definitionen omfattar således tillhandahållande av innehåll på en webbplats mot betalning. Av artikel 1(2)(c) i samma direktiv följer att med en föreskrift för tjänster avses ett krav av allmän art rörande tillträde till och utövande av informationssamhällets tjänster.

Direktivet skall enligt dock enligt artikel 1(2)(c) inte tillämpas på föreskrifter om frågor som omfattas av gemenskaps-

¹⁴ Europaparlamentets och rådets direktiv 97/7/EG av den 20 maj 1997 om konsumentskydd vid distansavtal (EGT L 144, 4.6.1997, s. 19–27).

¹⁵ Direktiv 2000/31/EG, se not 3.

¹⁶ Europaparlamentets och rådets direktiv 98/34/EG av den 22 juni 1998 om ett informationsförfarande beträffande tekniska standarder och föreskrifter och beträffande föreskrifter för informationssamhällets tjänster (EGT L 204, 21.7.1998 s. 37–48, ändrat genom direktiv 98/48/EG), artikel 1 punkt 2.

bestämmelser om teletjänster. Eftersom frågor om användning av nummer regleras genom tillämpliga direktiv om elektronisk kommunikation kan det ifrågasättas om den av utredningen föreslagna bestämmelsen verkligen omfattas av anmälnings-skyldighet enligt direktiv 98/34/EG.

Bestämmelsen innebär dock i praktiken en inskränkning i möjligheten att tillhandahålla en online-tjänst, varför övervägande skäl synes tala för att åtgärden bör anmälas.

10.3 Abonentens betalningsansvar vid modemkapning

10.3.1 Strikt betalningsansvar vid modemkapning?

Allmänna utgångspunkter

Utredningen har i föregående avsnitt kommit fram till att en dialler inte bör få göras tillgänglig i syfte att säkerställa betalning, om inte uppringningen sker till betalnummer i en för ändamålet särskilt avsatt och förhandsspärrad nummerserie. Vidare bör diallers uppfylla vissa krav för att få användas för uppringning till betalnummer i den särskilt avsatta serien.

En konsument undgår inte per automatik betalningsskyldighet med anledning av att en fordran har uppkommit genom överträdelse av näringsrättsliga bestämmelser. Frågan om huruvida en abonnent i det enskilda fallet är betalningsskyldig med stöd av ett villkor i ett abonnemangsavtal för telefoni skulle alltså även vid överträdelse av de föreslagna bestämmelserna få prövas enligt civilrättsliga regler.

En abonnent torde inte med nuvarande ordning kunna hållas betalningsansvarig för en innehållstjänst vid obehörig modemomkoppling till nationella geografiska nummer och sannolikt inte heller vid sådan modemomkoppling till betalnummer. När det gäller obehörig modemomkoppling till utlands- eller satellitnummer talar åtskilliga omständigheter för att abonnenten inte heller i dessa fall utan vidare bör kunna hållas betalningsansvarig. Detta är i synnerhet fallet när det kan konstateras att uppringningen orsakats av ett vilseledande och har inneburit förmögenhetsöverföring i enlighet med vad som stadgas i 9 kap. 1 § brottsbalken om bedrägeri och det kan utgöra fordringshäleri eller häleriförseelse att hävda fordran.

Praxis måste dock tolkas så att abonnenten med stöd av sitt abonnemangsavtal i princip skall anses strikt betalningsansvarig vid obehörig uppringning med dialler till utlands-, satellit-, och betalnummer. Utredningen har mot denna bakgrund att överväga om ett sådant strikt betalningsansvar kan anses rimligt. Skulle denna fråga besvaras nekande, uppstår fråga om en civilrättslig bestämmelse som reglerar abonnentens betalningsansvar vid obehörig modemkoppling bör införas och hur denna i så fall bör utformas.

Ett villkor i ett abonnemangsavtal för telefoni som föreskriver strikt betalningsansvar vid uppringning till utlands-, satellit- och betalnummer bör som utgångspunkt bedömas utifrån regleringen i konsumentkreditlagen (1992:830). Även frågan om vilka möjligheter en abonnent respektive en operatör har att motverka obehörig modemkoppling bör beaktas. Vidare måste övervägas vilken betydelse som skall tillmätas att förfarandet uttryckligen skall vara otillåtet enligt de föreslagna näringsrättsliga bestämmelserna.

Konsumentkreditavtal

Konsumentkreditlagen omfattar alla typer av konsumentkrediter.¹⁷ Ett abonnemangsavtal för telefoni som innebär att telefonitjänster tillhandahålls löpande mot betalning i efterskott omfattas således i konsumentförhållanden av lagen, låt vara att flertalet bestämmelser i denna inte kan tillämpas på telefoniavtal.

Kreditgivaren skall i sitt förhållande till konsumenten enligt 5 § konsumentkreditlagen iaktta god kreditgivningssed och därvid ta till vara konsumentens intressen med tillbörlig omsorg. Kreditgivaren måste enligt lagens förarbeten agera med utgångspunkt från att kreditavtal ofta har stor betydelse för kundens ekonomiska förhållanden och därför är känsligare från konsumentsynpunkt än de flesta andra avtal.¹⁸ Vidare skall avtalsvillkoren enligt samma förarbeten vara skäligen och inte brista i balans till kreditgivarens förmån. Lagens bestämmelser om kreditgivning bygger i hög grad på tanken att en konsument skall kunna överblicka följderna av ett

¹⁷ Jfr prop. 1976/77:123 s. 80 ff. och prop. 1991/92:83 s. 114, se även Allmänna reklamationsnämnden, beslut den 15 november 2002, ärende nr 2001-7683.

¹⁸ Prop. 1991/92:83 s. 106.

kreditavtal och med denna kunskap ha möjlighet att ta ställning till de särskilda risker som denna typ av avtal innebär.

När det gäller kontokort har frågan om en kontohavares betalningsansvar vid förlust av kontokortet reglerats med utgångspunkt från en aktsamhetsnorm. Enligt 34 § konsumentkreditlagen skall en kontohavare inte vara betalningsansvarig vid förlust av ett kontokort, om inte kontohavaren har lämnat ifrån sig kortet till annan eller genom grov oaktsamhet förlorat kortet. Bestämmelsen är formulerad så att avtalsvillkor som föreskriver att konsumenten skall vara betalningsansvarig i sådana fall inte får göras gällande.

Den uppenbara skillnaden mellan telefoniabonnemanget och kreditkortavtalet är att den kreditmöjlighet som telefoniabonnemanget innebär i allmänhet är begränsad till en särskild nytthet, även om uppringning till betalnummer i allt större utsträckning används för betalning av olika tjänster. Vidare ger telefoniabonnemanget i princip abonnenten rätt till oinskränkt kredit med därpå följande kreditansvar, vilket i allmänhet inte är fallet vid kreditkortsavtal. Det är just detta oinskränkta kreditansvar som har möjliggjort att abonnenter vid modemkapning helt oförutsett har drabbats av mycket höga telefonräkningar.

Utredningen bedömer att flera av de hänsyn som talar för ett inskränkt kreditansvar vid obehörig användning av kreditkort gör sig gällande även vid obehörig användning av ett telefoniabonnemang.

Abonnentens möjlighet att förebygga modemkapning

Det är naturligtvis primärt abonnenten själv som ansvarar för sin och sina anhörigas användning av Internet. En Internetanvändare har möjlighet att iaktta försiktighet vid besök på webbplatser, särskilt i samband med nedladdning av program.

Det är av stor vikt att abonnenter informeras om de risker som användningen av Internet innebär. Med denna kunskap kan abonnenten själv vidta försiktighetsåtgärder vid sin användning av Internet och därigenom minimera risken att drabbas av t.ex. modemkapning.

Utvecklingen har på senare år gått mot att allt fler abonnenter skaffat fast uppkoppling till Internet, med motsvarande minskning av andelen abonnenter med uppringd modemuppkoppling. Med en

grov generalisering får det antas att konsumenter som använder Internet i stor omfattning och är mer datakunniga är mer benägna att välja en fast uppkoppling än konsumenter som använder Internet i liten omfattning och är mindre datakunniga. Det kan därför antas att flertalet av de konsumenter som använder Internet i begränsad omfattning och har liten Internetvana använder uppringd modemanslutning.

En stor andel av Internetanvändarna är barn i olika åldrar, med högst varierande Internetvana och kunskaper i engelska. Många invandrare har begränsade kunskaper i svenska.

Det måste således antas att ett inte obetydligt antal Internetanvändare saknar tillräckliga kunskaper att förebygga de risker som användningen av Internet kan medföra, t.ex. i samband med nedladdning av program. Det kan som jämförelse nämnas att Marknadsdomstolen har ansett att en köpare vid beställning av en vara eller tjänst på Internet åtminstone måste dels markera sitt köpintresse med ett särskilt klick, dels på ett enkelt sätt få en möjlighet att läsa igenom både detaljerna i beställningen och avtalsvillkoren och bekräfta detta genom ett andra klick, dels genom ett tredje klick bekräfta själva beställningen och acceptera avtalsvillkoren. Uppfylls inte dessa krav har marknadsföringen enligt Marknadsdomstolen inte skett i enlighet med god marknadsföringssed.¹⁹

Utgångspunkten måste vara att Internet skall kunna användas även av personer med begränsad Internetvana. Att modemkapning har förekommit i stor skala har sannolikt gjort att många personer med begränsad Internetvana har blivit mindre benägna att använda sig av Internet. Detta är naturligtvis också till skada för branschen. Att ställa upp ett alltför strängt krav på aktsamhet vid användning av Internet skulle dessutom motverka intresset att öka Internetanvändandet bland grupper där detta idag är jämförelsevis lågt, t.ex. bland äldre.

Härtill kommer att en dialler kan installeras på en abonnents dator utan att denne på något sätt har agerat oaktsamt. Modemkapning går i allmänhet till så att användaren vilseleds att klicka på en ruta i tron att denne därigenom avgiftsfritt får tillgång till visst innehåll på en webbplats, t.ex. viss information, bilder eller spel. Den säkerhetsvarning som oftast kommer upp på skärmen manipuleras i allmänhet av diallern, så att innebörden av en

¹⁹ T.ex. MD 2004:5, dom den 20 februari 2004, dnr B 8/02.

klickning på rutan inte framgår tydligt. I andra fall laddas en dialler ned efter att användaren klickat på ”nej” i samma ruta eller försökt stänga rutan, eller t.o.m. utan att användaren själv har klickat i någon ruta.²⁰ En dialler kan också installeras efter att användaren öppnat ett e-postmeddelande.

En abonnent har möjlighet att spärra vissa typer av nummer och installera program som skyddar mot modemkapning. De flesta operatörer erbjuder som nämnts i det föregående sina abonnenter möjlighet att spärra automatisk uppringning till bl.a. utlands- och satellitnummer.

En del operatörer erbjuder också olika säkerhetspaket, såsom brandväggar, virussydd och på senare tid olika hård- eller mjukvarulösningar som specifikt syftar till att motverka modemkapning. Vidare erbjuder Konsumentverket som tidigare nämnts den s.k. bluffstopparen för avgiftsfri nedladdning. Abonnenter har möjlighet att förebygga modemkapning genom att köpa eller annars ta någon av dessa tjänster i anspråk. Det bör dock noteras att flertalet brandväggar och virussydd inte erbjuder något fullgott skydd mot modemkapning.

Förhandsspärrning av dyra nummer och säkerhetspaket ingår som regel inte i de abonnemangsavtal för telefoni respektive Internetabonnemang som tillhandahålls, utan abonnenten måste på eget initiativ beställa detta. Trots att Konsumentverket erbjudit avgiftsfri nedladdning av bluffstopparen under lång tid har endast en liten andel av modemanvändarna låtit installera programmet. Sannolikt är många användare inte medvetna om riskerna, och åtskilliga känner förmodligen inte till att det är möjligt att spärra vissa typer av nummer och installera program som skyddar mot modemkapning.

Operatörens möjlighet att förebygga modemkapning

Flera operatörer erbjuder alltså sina abonnenter möjligheten att förhandsspärra uppringningen av vissa slags nummer, t.ex. utlands-, satellit- och betalnummer. Sådan spärrning förhindrar inte att en dialler laddas ned på abonnentens dator, men väl att oavsiktlig uppringning sker. Genom åtgärden förebyggs även t.ex. att barn utan föräldrarnas vetskap ringer dyra betalnummer. Någon

²⁰ Reg TP, pressmeddelande, den 8 september 2004, Reg TP entzieht Autodialern die Registrierung – keine Zahlungsverpflichtung für die Geschädigten.

skyldighet för operatörer att på abonnentens begäran spärra uppringning till vissa typer av nummer föreligger dock inte.

En operatör har också möjlighet att uppmuntra eller kräva att kunderna installerar hård- eller mjukvaruprogram som förhindrar modemkapning. Ett särskilt problem i detta sammanhang är att en abonnents operatör och Internetleverantör inte behöver vara samma bolag, även om de flesta operatörer även är Internetleverantörer. Vidare måste förstås installationen ske på korrekt sätt.

Flera operatörer i Sverige och utomlands har som diskuterats närmare i det föregående på eget initiativ spärrat all automatisk uppringning till vissa länder, territorier och satellitsystem. Åtgärderna har vidtagits i syfte att förebygga att obehörigt installerade diallers ringer upp de spärrade numren. Varken ITU:s stadga eller telereglementet inskränker en operatörs möjlighet att vidta denna typ av åtgärder.

Den operatör som har upplåtit nummer för modemkapning är i enlighet med internationella avtal om teletrafik i allmänhet garanterad ersättning för sådan uppringning, även om fråga är om en fordran som uppkommit genom brottslig användning av telenätet. Det är endast andra berörda operatörer som har möjlighet att direkt eller indirekt påverka att ersättning för sådan uppringning i slutänden inte betalas till de operatörer i utlandet som medverkar till denna brottsliga verksamhet. Några uttryckliga incitament för en operatör att vidta sådana åtgärder finns knappast idag, då ersättning i stället kan krävas av abonnenten. De ekonomiska drivkrafter som finns att ägna sig åt modemkapning upprätthålls härmed.

Det bör nämnas att några operatörer numera krediterar sina abonnenter för uppringning som orsakats av modemkapning, inte sällan under förutsättning att abonnenten låter spärra automatisk uppringning till bl.a. utlands- och satellitnummer.

10.3.2 En civilrättslig bestämmelse om begränsat betalningsansvar

Vid modemkapning till utlands-, satellit- eller betalnummer är situationen inte sällan den att den obehöriga uppringningen har skett utan att varken abonnenten eller den operatör som kräver ersättning agerat oaktsamt.

Som nyss nämnts talar flera av de hänsyn som ligger bakom regleringen i konsumentkreditlagen för att en abonnent inte bör kunna hållas betalningsansvarig för uppringning som denne inte förutsåg eller borde ha förutsett vid avtalsingåendet. Ett telefonabonnemang är en nödvändighet för de flesta människor i ett modernt samhälle. Det kan därför ifrågasättas om en konsument för att få tillgång till ett fast telefoniabonnemang skall vara tvungen att acceptera ett obegränsat kreditansvar även för fall då denne saknar vetskap om uppringningen och inte heller har agerat oaktsamt.

Frågan om ansvarsfördelningen mellan operatör och abonnent vid modemkapning måste också påverkas av att uppringning till utlands- och satellitnummer utgör en tjänst som operatören tillhandahåller med ett ekonomiskt syfte. Även om modemkapning har orsakat flera operatörer stora kostnader måste vidare beaktas att avtalsvillkor som anger ett strikt betalningsansvar för abonnenten knappast kan anses placera incitamenten för att motverka problemet på ett optimalt sätt. Det förhållandet att en abonnent i många fall inte effektivt kan skydda sig mot modemkapning medan en operatör har förhållandevis goda möjligheter att vidta åtgärder till skydd för abonnenten talar alltså mot upprätthållandet av ett strikt betalningsansvar för abonnenten.

En abonnent torde inte kunna hållas betalningsansvarig vid ianspråktagande av dennes anslutning genom yttre angrepp på telenätet som utförs av tredje man, om inte abonnenten på något sätt kan lastas för vad som skett. Som Bundesgerichtshof, högsta instans för tvistemål i Tyskland, nyligen har anmärkt i en dom kan nedladdning av en dialler som sker genom att abonnenten vilseleds i princip likställas med att tredje man genom t.ex. fysiska åtgärder bereder sig tillgång till abonnentens anslutning genom intrång i nätet.²¹

En abonnent måste naturligtvis ha tydliga incitament att iaktta försiktighet vid användning av Internet. De flesta abonnenter upplever säkert, oavsett hur frågan om betalningsansvar bedöms, att det är obehagligt att en dialler installeras på datorn och orsakar obehörig uppringning. I regel har fjärranslutningen ändrats permanent, med följd att abonnenten inte kan använda Internet annat än genom uppringning till det nya numret. Det kan vidare vara kostsamt för abonnenten att få diallern avinstallerad. En

²¹ För en genomgång av rättsfallet hänvisas till avsnitt 5.1.5.

inskränkning av abonnentens betalningsansvar vid obehörig modemkoppling kan således knappast antas få till följd att abonnenter i allmänhet blir mer benägna att agera oaktsamt när de använder Internet.

Utredningen har i det föregående föreslagit att innehåll på webbplatser inte skall få tillhandahållas med användning av en dialler utom i en särskild för ändamålet avsatt och förhandsspärrad nummerserie. En sådan reglering går knappast att förena med avtalsvillkor som föreskriver ett strikt betalningsansvar vid obehörig uppringning som alltså sker i strid med dessa bestämmelser. Detta gäller även om den innehållsleverantör som erbjuder diallern för nedladdning finns i utlandet och därför i praktiken inte kan omfattas av en svensk myndighets tillsyn.

Utredningen bedömer sammantaget att några vägande skäl för att hålla abonnenten strikt betalningsansvarig vid obehörig uppringning av en dialler till utlands-, satellit- eller betalnummer inte finns. Tvärtom talar åtskilliga omständigheter för att det inte sällan måste anses oskäligt att i sådana situationer göra ett strikt betalningsansvar gällande.

Det skulle kunna hävdas att den föreslagna näringsrättsliga regleringen innebär att det härutöver inte behövs en civilrättslig bestämmelse. Som tidigare nämnts medför den näringsrättsliga regleringen emellertid inte per automatik att en abonnent undgår betalningsskyldighet i fall då någon av dessa bestämmelser har överträtts. Det förhållandet att modemkapning redan idag är förbjudet enligt bestämmelsen i 4 kap. 9 c § brottsbalken om dataintrång och inte sällan även enligt bestämmelsen i 9 kap. 1 § samma balk om bedrägeri har inte hindrat att abonnenter i praxis hållits betalningsskyldiga för sådan uppringning. Särskilt det förhållandet att operatörernas abonnemangsavtal föreskriver ett strikt betalningsansvar för abonnenten talar enligt utredningens mening för att en civilrättslig bestämmelse som reglerar frågan om betalningsskyldighet är påkallad.

Utredningen anser mot denna bakgrund, och då rättsläget på området i viss mån får anses oklart, att en civilrättslig bestämmelse bör införas som inskränker möjligheten att hålla en abonnent betalningsansvarig vid obehörig modemkoppling.

10.3.3 Utformning av bestämmelsen

En generell aktsamhetsnorm?

En civilrättslig bestämmelse som begränsar möjligheten att hålla en abonnent betalningsansvarig vid obehörig modemkoppling kan utformas på flera olika sätt. Bestämmelsen skulle i likhet med vad som gäller för kontokort kunna utformas med utgångspunkt från en aktsamhetsnorm. En sådan bestämmelse skulle kunna formuleras så att en abonnent inte skall vara betalningsansvarig för obehörig uppringning av en dialler, om inte abonnenten agerat oaktsamt eller grovt oaktsamt.

Att föreskriva en generell aktsamhetsnorm för användning av Internet framstår emellertid som vanskligt. Internet används av personer med högst varierande Internetvana och språkkunskaper. En utgångspunkt måste vara Internet skall kunna användas även av mindre vana personer. Ett alltför strikt krav på aktsamhet skulle motverka intresset att öka Internetanvändningen bland grupper där det idag är förhållandevis lågt. En svårbedömd fråga skulle i detta sammanhang bli huruvida en abonnent skall anses oaktsam, om denne inte på eget initiativ installerat ett hård- eller mjukvaruprogram till skydd mot modemkapning eller låtit spärra uppringningen av utlands-, satellit- och betalnummer. En generell aktsamhetsnorm grundad på oaktsamhet eller grov oaktsamhet skulle således kunna leda till avsevärda svårigheter vid tillämpningen.

Ansvar för bedrägeri enligt 9 kap. 1 § första stycket brottsbalken förutsätter att någon genom vilseledande förmåtts till en handling eller underlåtenhet som innebär förmögenhetsöverföring. En abonnent kan mycket väl i objektiv bemärkelse ha utsatts för bedrägeri genom att vilseledas att ladda ned en dialler och samtidigt vid tillämpning av en generell aktsamhetsnorm anses ha varit oaktsam. En civilrättslig bestämmelse som anger betalningsansvar vid oaktsamhet eller grov oaktsamhet skulle således kunna föreskriva betalningsansvar för en abonnent som i objektiv bemärkelse har utsatts för bedrägeri. Även om förutsättningarna för straffansvar i det enskilda fallet av andra skäl inte är uppfyllda, framstår det som orimligt att en abonnent skall kunna hållas betalningsskyldig i sådana fall.

Mot denna bakgrund anser utredningen att en bestämmelse som föreskriver betalningsansvar för en abonnent vid oaktsamhet eller grov oaktsamhet inte bör föreslås.

En aktsamhetsnorm grundad på vilseledande?

En aktsamhetsnorm skulle i stället kunna utgå från huruvida nedladdningen av diallern orsakats av ett vilseledande. Med den utgångspunkten skulle en bestämmelse kunna utformas så att en abonnent inte skall vara betalningsskyldig för sådan uppringning av en dialler som sker utan abonnentens vetskap, om abonnenten vilseletts att ladda ned diallern.

Att vilseleda någon innebär att förmedla en oriktig uppfattning om något, eller att vidmakthålla eller förstärka en oriktig uppfattning. Villfarelsen måste härutöver vara styrande för den vilsefördes beslut att utföra eller avstå från en handling. Detta innebär att den drabbade inte skulle ha utfört handlingen, om inte någon lämnat vilseledande uppgifter eller agerat på ett vilseledande sätt.

Skulle någon lägga ut en webbplats som har utformats så att en Internetanvändare inges uppfattningen att denne utan kostnad och utan nedladdning av en dialler får tillgång till visst innehåll på webbplatsen genom att klicka ”ja” i ett extrafönster eller klicka på en länk, när klickningen i själva verket medför att en dialler laddas ned och ringer upp ett utlands-, satellit-, eller betalnummer, har abonnenten vilseletts till uppringningen. Vilseledandet måste i det angivna fallet ha varit styrande för den vilsefördes beslut att klicka på rutan eller länken.

Detsamma gäller om användaren ingetts uppfattningen att denne genom att öppna ett e-postmeddelande avgiftsfritt får tillgång till t.ex. viss information, när detta i själva verket innebär att en dialler laddas ned på datorn och ringer upp ett dyrt nummer.

Att utforma en civilrättslig bestämmelse med utgångspunkt från ett rekvisit som ingår i en på det aktuella förfarandet typiskt sett tillämplig straffrättslig bestämmelse är dock inte problemfritt. Det finns en risk att ett straffrättsligt synsätt anläggs vid tillämpningen av en sådan bestämmelse. Detta skulle kunna leda till att abonnenten i praktiken hålls betalningsansvarig så snart brott inte kan visas. I vissa fall kan det t.ex. vara övervägande sannolikt att ett en abonnent vilseletts att klicka på en ruta på en webbplats, men

detta kan inte med säkerhet slås fast då abonnenten inte minns vilka rutor som denne klickat på.

Har en fordran bevisligen tillkommit genom bedrägeri skulle gärningsmannen eller någon i dennes ställe ändå inte kunna göra denna fordran gällande, särskilt inte om det till och med skulle vara brottsligt att hävda fordran. En civilrättslig bestämmelse som för sin tillämpning förutsätter att ett vilseledande har skett skulle således i praktiken endast komma att omfatta situationer där ett vilseledande kan visas men brott av något annat skäl inte föreligger eller går att styrka.

Utredningen bedömer mot denna bakgrund att en civilrättslig bestämmelse inte bör utformas med utgångspunkt från att användaren har vilseletts att utföra den handling som ger upphov till uppringningen.

Utformningen av en civilrättslig bestämmelse

En civilrättslig bestämmelse skulle i stället kunna knytas till den i det föregående föreslagna näringsrättsliga regleringen av diallers. En bestämmelse skulle kunna utformas så att en abonnent inte skall vara betalningsskyldig vid uppringning av en dialler till nummer utanför den särskilt avsatta och förhandsspärrade serien. Av bestämmelsen bör i så fall vidare framgå att abonnenten inte heller kan bli betalningsskyldig vid uppringning med dialler till nummer i denna serie, om inte abonnenten uttryckligen har hävt förhandsspärrningen. Det sagda skall dock inte hindra att en abonnent hålls betalningsskyldig om denne eller någon annan behörig användare uttryckligen samtyckt till att en dialler används för uppringning till ett nytt nummer.

En civilrättslig bestämmelse som är knuten till den föreslagna näringsrättsliga regleringen framstår som mer lättillämpad än de i det föregående diskuterade lösningarna. En lösning av detta slag är också ägnad att på ett effektivt sätt öka efterlevnaden av denna reglering.

En användare har även med en bestämmelse av denna innebörd starka incitament att iaktta försiktighet vid användning av Internet. Nedladdning av en dialler medför som nyss nämnts i regel att abonnenten inte kan ansluta till Internet annat än genom uppkoppling av det nya numret, och avinstallation av en dialler kan

vara kostsamt. De flesta upplever det säkert också som ett intrång när program av detta slag olovligt installeras på datorn.

Skulle en användare trots vetskap om att en dialler installerats koppla upp sig till Internet, får denne naturligtvis anses ha samtyckt till uppringningen och de kostnader som detta medför.

En grundläggande skadeståndsrättslig princip är att någon som har utsatts för skada har rätt i den mån det är möjligt begränsa denna. Abonnenten måste således se till att den nedladdade diallern avinstalleras och vidta rimliga åtgärder för att förhindra att modemkapning sker på nytt.

Ett särskilt problem uppstår när modemkapning till utlands- eller satellitnummer genomförs av innehållsleverantörer som befinner sig i utlandet. Ett sådant förfarande är i och för sig otillåtet enligt den föreslagna regleringen av diallers, men kommer inte att kunna på ett effektivt sätt motverkas genom tillsynsåtgärder av Post- och telestyrelsen. Det skulle därför vara tänkbart att föreskriva att frågan om betalningsansvar vid sådan uppringning skall bedömas enligt en annan princip, t.ex. en aktsamhetsnorm. Utredningen anser dock att ett undantag från en civilrättslig princip inte lämpligen bör föreskrivas med utgångspunkt från sådana omständigheter.

Det kan nämnas att företrädare för de tyska och österrikiska tillsynsmyndigheterna på teleområdet till utredningen har framfört att uppringning med dialler till utlandsnummer står i strid med regleringen av diallers i respektive land, vilket medför att abonnenten inte heller är betalningsskyldig för sådan uppringning. Den tyska förbundsregeringen beslutade den 2 februari 2005 att anta ett förslag om ändringar i den tyska telekommunikationslagen.²² Enligt förslaget skall en abonnent inte vara betalningsskyldig för uppringning i fall då en dialler har använts i strid med gällande bestämmelser. Inte heller skall abonnenten vara betalningsskyldig för betalsamtal och SMS-tjänster när bl.a. bestämmelserna om prisinformation och automatiskt avbrytande av tjänsten inte har följts.

Den kan ifrågasättas om en civilrättslig sanktion även bör knytas till de föreskrifter som kommer att meddelas av Post- och telestyrelsen om användningen av diallers för uppringning till

²² Bundesministerium für Wirtschaft und Arbeit, pressmeddelande, Neues Telekommunikationsgesetz stärkt Verbraucherrechte, pressmeddelande den 2 februari 2005, jämte Entwurf eines Gesetzes zur Änderung telekommunikationsrechtlicher Vorschriften, artikel 4, 66 g §.

nummer i den särskilt avsatta serien. En sådan lösning skulle emellertid innebära att innehållet i en civilrättslig bestämmelse i praktiken skulle komma att bestämmas av en myndighet, vilket inte kan anses förenligt med bestämmelsen i 8 kap. 2 § regeringsformen.²³ Härtill kommer att varje överträdelse av föreskrifterna inte med nödvändighet bör medföra att abonnenten helt undgår betalningsskyldighet. Har innehållsleverantören däremot brutit mot mer centrala bestämmelser om sådan användning av diallers torde oskälighetsregeln i 36 § lagen (1915:218) om avtal och andra rättshandlingar på avtalsrättens område (avtalslagen) kunna tillämpas. Är överträdelsen så allvarlig att förfarandet utgör bedrägeri torde fordran inte heller med framgång kunna göras gällande.

Utredningen anser att införandet av en civilrättslig regel med nyss nämnt innehåll framstår som ett effektivt och väl avvägt sätt att stärka konsumentskyddet vid modemkapning, samtidigt som ett förtydligande av rättsläget sker.

Som närmare utvecklats i det föregående talar åtskilliga omständigheter för att en abonnent även med nuvarande lagstiftning i många fall inte bör kunna hållas betalningsskyldig vid obehörig modemkoppling till utlands-, satellit- och betalnummer. Detta är särskilt fallet när en sådan fordran har uppstått genom bedrägeri och det skulle utgöra fordringshäleri eller häleriförseelse att hävda fordran, vilket typiskt sett i vart fall i objektivet hänseende är fallet vid modemkapning till sådana nummer. Den föreslagna bestämmelsen får således främst anses innebära ett förtydligande av rättsläget och endast i mindre utsträckning en inskränkning av abonnentens betalningsansvar.

Bevisning om uppringning av dialler

Vid bedömningen av om en uppringning har orsakats av en dialler skall sedvanliga principer om bevisbörda tillämpas. För att undgå betalningsansvar måste abonnenten således som utgångspunkt visa att den aktuella uppringningen har skett med användning av en dialler. Enbart ett påstående om detta räcker naturligtvis inte för att undgå betalningsansvar, utan påståendet måste vinna stöd av andra omständigheter.

²³ Jfr Lagrådets yttrande i prop. 1997/98:44, bilaga 7, s. 238 ff.

Sådana omständigheter kan vara skärmskrifter och intyg från en fackman som visar att en dialler har installerats på datorn. Andra omständigheter som kan tillmätas betydelse kan vara att uppringning skett till destinationer som ofta används vid modemkapning och till vilka abonnenten normalt inte ringer, särskilt om fråga varit om upprepad uppringning av korta samtal under en begränsad tid.

Kan abonnenten visa att datorns fjärranslutning permanent har ställts om till ett utlands- eller satellitnummer talar detta naturligtvis med styrka för att uppringningen orsakats av en dialler. Vissa diallers installeras dock inte permanent på datorn utan ringer bara upp det nya numret en gång. En samlad bedömning av alla relevanta omständigheter måste göras.

Det är alltså abonnenten som primärt har bevisbördan för att en uppringning har orsakats av en dialler. Beroende på de omständigheter som abonnenten gör gällande kan dock bevisbördan gå över på operatören. Denne kan således ha att förebringa uppgifter som abonnenten svårligen kan ta fram själv, exempelvis beträffande trafikmönster och huruvida ett visst nummer i andra fall har använts för modemkapning. Enligt vad utredningen har erfarit är det i de flesta fall inte svårt att med ledning av främst trafikmönstret bedöma om fråga sannolikt har varit om modemkapning.

Bevisning om laglighet och särskilt avtal

Skulle det visas att uppringningen faktiskt har orsakats av en dialler, återstår att bedöma om uppringningen skett till ett nummer som har avsatts för innehållstjänster som tillhandahålls med användning av dialler och att numret inte har varit förhandsspärrat. Vidare kan fråga uppstå om abonnenten eller annan behörig användare samtyckt till att en dialler används för uppringning till ett nytt nummer.

När det gäller förenligheten med regleringen av diallers kan några större tillämpningsproblem inte antas uppstå. Det är lätt att konstatera om uppringningen har skett till ett nummer i den särskilt avsatta serien. Det åligger den som begär ersättning att visa att abonnenten begärt att nummer i den särskilt avsatta serien inte skall vara spärrade.

I vissa fall kan det vara tveksamt om abonnenten utsatts för modemkapning eller samtyckt till att en dialler ringer upp ett nytt nummer. Det är som utgångspunkt den som påstår att abonnenten samtyckt till modemomkopplingen som har att visa detta. Vid en sådan bedömning torde abonnentens tidigare trafikmönster särskilt vara att beakta, liksom utformningen av den aktuella webbplatsen. Även här måste en samlad bedömning av alla relevanta omständigheter göras.

Det kan inte uteslutas att en abonnent som frivilligt har tagit en betalsida i anspråk mot uppkoppling av t.ex. ett utlands- eller satellitnummer söker undgå betalningsansvar genom att osant påstå sig ha utsatts för modemkapning. Detta skulle kunna utgöra i vart fall försök till bedrägeri.

Nedladdning av annan än abonnenten

Har abonnenten upplåtit sin dator åt t.ex. en familjemedlem eller besökare skall dennes agerande naturligtvis tillgodoräknas abonnenten.

Det bör därför uttryckligen framgå av bestämmelsen att abonnenten skall vara betalningsskyldig även i fall då någon annan behörig användare uttryckligen har samtyckt till uppringningen.

Avräkning vid permanent ändring av fjärranslutningen

Diallers ändrar i allmänhet datorns fjärranslutning permanent, med följd att abonnentens Internetanvändande sker genom uppkoppling till ett dyrare nummer. I ett sådant fall bör abonnenten vara betalningsskyldig enligt den taxa för Internetuppkoppling som tillämpas av abonnentens ordinarie Internetleverantör i den utsträckning abonnenten utan vetskap om modemomkopplingen frivilligt har kopplat upp sig på Internet.

Det är således endast den skada som uppstår till följd av den obehöriga modemomkopplingen som den föreslagna bestämmelsen tar sikte på. Abonnenten skall alltså inte genom den föreslagna bestämmelsen kunna hamna i ett bättre läge än om modemkapning inte hade skett.

Skall bestämmelsen omfatta näringsidkare?

Utredningen skall enligt sina direktiv ta ställning om konsumentskyddet vid modemkapning behöver stärkas.

Modemkapning har emellertid även drabbat småföretagare. Något skäl till att den föreslagna bestämmelsen inte skall omfatta även näringsidkare synes inte finnas. Bestämmelsen bör således även omfatta näringsidkare.

Lagteknisk lösning

Utredningen har i det föregående föreslagit att de föreslagna näringsrättsliga bestämmelserna om diallers bör placeras i en ny lag. De föreslagna civilrättsliga bestämmelserna är så nära knutna till denna reglering att det framstår som olämpligt att placera dessa bestämmelser i olika författningar. Bestämmelserna bör därför placeras i den föreslagna lagen om åtgärder mot vissa uppringningsprogram.

Införandet av en civilrättslig bestämmelse utgör för övrigt ytterligare ett skäl att placera hela den föreslagna regleringen av diallers i en särskild lag i stället för i EkomL eller e-handelslagen.

10.4 Spärning

10.4.1 Bestämmelser om spärning

Lagen om elektronisk kommunikation

Vissa bestämmelser om konsumentskydd på telefoniområdet finns i EkomL. En operatör som enligt 5 kap. 1 § första stycket 2 EkomL har ålagts att tillhandahålla allmänt tillgängliga telefonitjänster skall enligt 5 kap. 3 § första stycket samma lag på begäran av en abonnent avgiftsfritt spärra vissa typer av utgående samtal eller nummer.

En operatör som enligt 5 kap. 1 § EkomL skall tillhandahålla en tjänst skall enligt 5 kap. 4 § första stycket 1 samma lag också kostnadsfritt avbryta en allmänt tillgänglig telefonitjänst till fast nätanslutningspunkt, om fordran mot abonnenten överstiger ett belopp som är angivet av abonnenten på förhand och abonnenten inte begär att tjänsten ändå skall tillhandahållas.

Av 5 kap. 4 § tredje stycket EkomL följer att en abonnent i samband med att avtal träffas om tillhandahållande av allmänt tillgängliga telefonitjänster skall informeras om sin rätt enligt första stycket 1 och skall under löpande avtalsperiod ha rätt att kostnadsfritt ändra angivet belopp. Att tjänsten avbryts skall enligt samma stycke inte hindra abonnenten från att ringa nödsamtal eller andra avgiftsfria samtal.

Bestämmelserna i 5 kap 3 § första stycket och 4 § första stycket 1 EkomL är således inte omedelbart tillämpliga, utan gäller endast för en operatör som Post- och telestyrelsen har förpliktat att tillhandahålla allmänt tillgängliga telefonitjänster enligt 5 kap. 1 § 2 samma lag. Post- och telestyrelsen har inte beslutat om något sådant åläggande.

USO-direktivet

Enligt artikel 10.2 i USO-direktivet skall medlemsstaterna säkerställa att den eller de operatörer som har utsetts att tillhandahålla samhällsomfattande tjänster skall tillhandahålla vissa i bilaga I till direktivet angivna faciliteter och särskilda tjänster så att abonnenterna kan överblicka och kontrollera sina utgifter. Bland de i bilaga I nämnda tjänsterna och faciliteterna kan nämnas avgiftsfri, selektiv spärrning för utgående samtal eller nummer samt en möjlighet för konsumenterna att förhandsbetala tillträde till det allmänna telefonnätet och användning av allmänna telefonitjänster.

Någon skyldighet för en USO-operatör att underrätta abonnenten när en på förhand bestämd kreditgräns överskrids föreskrivs inte i USO-direktivet. I ingresspunkt 15 till USO-direktivet anges att man vid en framtida översyn av de relevanta bestämmelserna bör överväga behovet av att införa en sådan skyldighet.

Förarbetena till lagen om elektronisk kommunikation

Under förarbetena till EkomL anförde regeringen att det förhållandet att endast TeliaSonera i dagsläget har möjlighet att spärra uppringning av betalsamtal starkt förtar nyttan av att införa en skyldighet till spärrning för alla förvalsoperatörer.²⁴ I och med

²⁴ Prop. 2002/03:110 s. 222 f.

att modemkapning på senare tid i allt större utsträckning har kommit att ske till utlands- och satellitnummer synes skälen för detta ställningstagande avsevärt ha förlorat i styrka. Härtill kommer att flera förvalsoperatörer numera erbjuder abonnemangsavtal för fast telefoni och därmed en möjlighet att spärra även betalnummer. Post- och telestyrelsen har i februari 2005 beslutat att TeliaSonera skall vara skyldigt att ge andra operatörer möjlighet att erbjuda sina kunder fast abonnemang för telefoni och därvid tillhandahålla dessa operatörer bl.a. en möjlighet att spärra betalsamtal.

Utredningen om elektronisk kommunikation föreslog att en skyldighet att erbjuda spärrning vid övre kreditgräns införs för alla operatörer som tillhandahåller telefonitjänster från fast anslutningspunkt.²⁵ Under remissbehandlingen framhölls med anledning av detta förslag bl.a. att en mobiloperatör inte har möjlighet att uppdatera samtalskostnaden för betalsamtal och vid internationell roaming i realtid.²⁶ Regeringen beaktade denna synpunkt och anförde vidare att förvalsoperatörerna i flera fall utgörs av små aktörer för vilka en skyldighet att tillhandahålla en kreditgräns skulle vara oproportionerligt betungande. Konkurrerande operatörer kunde däremot enligt regeringen förväntas överväga att införa kreditgränser för att konkurrera om de kunder som önskar sådana tjänster. Mot denna bakgrund bedömde regeringen att möjligheten att ålägga en skyldighet att tillhandahålla spärrning vid en övre kreditgräns endast skulle omfatta en operatör som skall tillhandahålla samhällsomfattande tjänster.

10.4.2 Post- och telestyrelsens förslag till lagändringar

Post- och telestyrelsen har i en skrivelse till Näringsdepartementet den 22 juni 2004 framfört synpunkter på olika bestämmelser i EkomL.²⁷ Regeringen beslutade den 16 december 2004 att framställningen, såvitt avser 5 kap. 3 och 4 §§ EkomL, skall överlämnas till utredningen.²⁸

²⁵ SOU 2002:60 s. 458 ff.

²⁶ Prop. 2002/03:110 s. 223 f.

²⁷ Post- och telestyrelsen, Synpunkter avseende lagen (2003:389) om elektronisk kommunikation, den 22 juni 2004, dnr 04-9478.

²⁸ Dnr N2004/5183/ITFoU.

Spärrning av vissa typer av samtal eller nummer

När det gäller bestämmelsen i 5 kap. 3 § om spärrning av vissa samtal eller nummer har Post- och telestyrelsen i huvudsak anfört följande. När det gäller fast telefoni har många abonnenter drabbats av fakturor som de anser har tillkommit genom s.k. modemkapning. Även mobilteleabbonenter har fått fakturor för tjänster de inte beställt. Fakturorna drabbar även abonnenter som använder förbetalda kontantkort. Möjligheten till spärrtjänster som kan skydda mot uppringning av vissa typer av utgående samtal eller nummer erbjuds inte av alla operatörer. Någon USO-operatör har inte utsetts att tillhandahålla sådana tjänster. Det är vidare oklart om sådan operatör kommer att utses. Det bör vara möjligt att ålägga även andra operatörer som tillhandahåller allmänt tillgängliga telefonitjänster en sådan skyldighet.

Spärrning vid övre beloppsgräns

Post- och telestyrelsen har beträffande bestämmelsen i 5 kap. 4 § EkomL om spärrning vid övre beloppsgräns anfört följande. Enligt 5 kap. 4 § första stycket punkt 1 kan en USO-operatör åläggas skyldighet att kostnadsfritt avbryta en allmänt tillgänglig telefonitjänst till fast nätanslutningspunkt, om fordran mot abonnenten överstiger ett belopp som är angivet av abonnenten på förhand och abonnenten inte begär att tjänsten ändå skall tillhandahållas. En förutsättning för att bestämmelsen skall kunna tillämpas är således att en USO-operatör utses att tillhandahålla allmänt tillgänglig telefonitjänst. Någon sådan operatör har emellertid inte utsetts. Det är vidare oklart om en sådan operatör kommer att utses. Det bör vara möjligt att ålägga även andra operatörer som tillhandahåller allmänt tillgängliga telefonitjänster en sådan skyldighet.

10.4.3 Konsumentverkets rapport om försåtliga SMS-tjänster

Konsumentverket har på regeringens uppdrag genomfört en kartläggning av konsumentproblem kopplade till försåtliga SMS-tjänster som faktureras enskilda abonnenter och därtill angränsande frågor. Verket redovisade sitt uppdrag i november 2004.²⁹

Konsumentverket anser i rapporten att det bör finnas en möjlighet för konsumenterna att kostnadsfritt spärra sina mobiltelefoner mot användandet av SMS-meddelanden som sänds till kortnummer och som har en högre taxa än den rådande trafiktaxan, s.k. Premium SMS. Möjligheten bör enligt verket finnas att spärra mobiltelefoner mot vissa särskilda Premium SMS-nummer men även att spärra mobiltelefonen mot användande av alla sorters tjänster som tillhandahålls via Premium SMS. En alternativ lösning skulle enligt verket kunna vara att det i samband med avtalsingåendet krävs en aktiv handling från konsumenten för att denne skall kunna använda sig av Premium SMS-tjänster.

Konsumenten bör enligt Konsumentverket även ges möjlighet att i förväg bestämma ett beloppstak för abonnemangsfakturan. Enligt verket skulle möjligheten till en sådan beloppsgräns verka som skydd för konsumenterna mot oförutsedda höga räkningar, vilket är särskilt angeläget när föräldrar ingår abonnemang som används av deras barn.

10.4.4 Utredningens bedömning

Spärrning av vissa typer av samtal eller nummer

Bestämmelserna i USO-direktivet om spärrning av vissa samtal eller nummer bygger på tanken att abonnenten genom egna åtgärder skall ha möjlighet att begränsa den kreditmöjlighet och därmed den kreditrisk som ett telefoniabonnemang i allmänhet innebär samt därigenom bättre kunna överblicka vilka följder avtalet får. Som framhållits i det föregående utgör telefoniabonnemang i allmänhet ett kreditavtal med oinskränkt kreditgräns, vars följder därför kan vara svåra eller omöjliga att överblicka.

Det kan mot denna bakgrund framstå som anmärkningsvärt att alla telefoniabonnenter inte har en rätt att utan kostnad spärra sitt

²⁹ Konsumentverket, Försåtliga SMS-tjänster – kartläggning och förslag till åtgärder, PM 2004:13.

abonnemang mot uppringning till dyra nummer, som utlands- och satellitnummer.

Införandet av en sådan möjlighet skulle säkerställa att en abonnent har goda möjligheter att efter eget omdöme och genom egna åtgärder minimera risken för oönskad användning av telefoni-abonnemanget. Sådan oönskad användning kan förutom modemkapning vara att barn eller andra ringer dyra betalnummer. Även om de flesta operatörer på eget initiativ erbjuder en möjlighet till spärrning av dyrare nummer finns det operatörer som inte gör det.

Starka skäl talar mot denna bakgrund för att en skyldighet för en operatör att tillhandahålla spärrning av utgående samtal bör införas. Möjligheten till sådan spärrning framstår som så grundläggande att skyldigheten inte endast bör omfatta operatörer som tillhandahåller samhällsomfattande tjänster. Inte heller bör möjligheten till spärrning inskränkas till uppringning från fast nätanslutningspunkt.

För att möjligheten att spärra abonnemanget skall utgöra ett rimligt alternativ för abonnenten måste denne kunna ringa enstaka samtal till spärrade nummer genom användning av en säkerhetskod eller genom uppringning av telefonist. Abonnenten måste också kunna upphäva spärrningen, när denne så önskar. Spärrning av detta slag får aldrig innebära att abonnenten förhindras att ringa det nationella larmnumret eller andra avgiftsfria nummer.

Spärrning bör kunna omfatta endast vissa typer av nummer, t.ex. nummer som föregås av det internationella prefixet eller betalnummer. I den mån det är tekniskt möjligt bör abonnenten kunna undanta ett begränsat antal utlandsnummer som denne ringer ofta. Det är också rimligt att utlandssamtal med låg minuttaxa kan undantas från spärrningen, så att abonnenten utan spärrning kan ringa ett stort antal länder med omfattande telefontrafik från Sverige samtidigt som denne är skyddad mot uppringning till dyrare utlandsnummer.

Abonnenten skall i vart fall i samband med att abonnemangsavtalet ingås informeras om sin rätt att spärra samtal eller nummer.

Möjligheten att spärra vissa typer av nummer bör erbjudas abonnenten utan kostnad, i enlighet med vad som anges i 5 kap. 3 § första stycket EkomL och för övrigt uttryckligen föreskrivs i USO-direktivet såvitt avser operatörer som utsetts att tillhandahålla samhällsomfattande tjänster. Det framstår inte som ändamålsenligt att endast operatörer som tillhandahåller

samhällsomsfattande tjänster skall erbjuda spärrning avgiftsfritt. De flesta operatörer erbjuder redan avgiftsfri spärrning av utlands- och satellitnummer medan några operatörer tar betalt för tjänsten.

Operatören skall dock ha möjlighet att ta betalt för tjänsten, om abonnenten mer än en gång under en tid av ett år begär att samtal eller nummer skall spärras. Härigenom skyddas operatören mot kostnader till följd av missbruk av möjligheten att avgiftsfritt spärra nummer. Risken för sådant missbruk kan i och för sig antas vara mycket liten, men bestämmelsen framstår likväl som befogad.

Regleringen av skyldigheterna kan antas bli förhållandevis detaljrik och kan behöva ändras med anledning av de erfarenheter som görs och utvecklingen på telemarknaden. Regleringen bör därför huvudsakligen ske genom föreskrifter som meddelas av Post- och telestyrelsen, som också skall bemyndigas att meddela undantag från skyldigheterna. Av bemyndigandet bör framgå att undantag inte får meddelas beträffande operatörer som har förpliktats att tillhandahålla samhällsomsfattande tjänster.

Spärrning vid överskridande av kreditgräns

En rimlig utgångspunkt vid ingående av kreditavtal bör vara att kredittagaren har möjlighet att bestämma en övre gräns för den kredit som avtalet skall innefatta. Detta ger kredittagaren en möjlighet att överblicka konsekvenserna av avtalet, samtidigt som denne i viss utsträckning kan skydda sig mot kostnader som uppstår genom obehörig användning av abonnemanget. Starka skäl talar således för att en abonnent bör ha en reell möjlighet bestämma gränserna för den kreditmöjlighet – med därpå följande kreditansvar – som ett abonnemangsavtal för telefoni i allmänhet medför. Det kan ifrågasättas om inte erbjudandet av en sådan möjlighet måste anses omfattas av god kreditgivningssed beträffande abonnemangsavtal för telefoni.

Det förhållandet att betalsamtal i nuläget endast kopplas av TeliaSonera har tidigare inneburit att en abonnent som har valt en annan förvalsoperatör än TeliaSonera skulle vara tvungen att begära spärrning vid överskridande av en kreditgräns hos såväl förvalsoperatören som TeliaSonera. Denna olägenhet utgör emellertid inte skäl mot att en abonnent ges en möjlighet att hos sin förvalsoperatör begränsa sin kreditmöjlighet. Dessutom erbjuder

numera flera förvalsooperatörer abonnemangsavtal för fast telefoni och kan därmed även fakturera för betalnummer.

Även möjligheten till spärrning vid en övre kreditgräns framstår som så grundläggande för en abonnent att skyldigheten som utgångspunkt bör omfatta alla operatörer. Det är idag endast ett fåtal operatörer i Sverige som på eget initiativ erbjuder sina abonnenter möjlighet till denna typ av spärrning.

Spärrning vid överskridande av kreditgräns skall enligt 5 kap. 4 § första stycket 1 EkomL erbjudas kostnadsfritt. Av 5 kap. 4 § tredje stycket samma lag följer att abonnenten har rätt att utan kostnad under löpande avtalsperiod ändra angivet belopp.

Nu föreslås emellertid att denna tjänst skall tillhandahållas av alla operatörer. En skyldighet att avgiftsfritt tillhandahålla en sådan tjänst skulle kunna drabba mindre operatörer hårt. Operatörer bör därför i vart fall inledningsvis ha möjlighet att för denna tjänst ta ut ersättning, vilken dock inte får överstiga operatörens faktiska kostnader för åtgärden. I enlighet med vad som föreskrivs i 5 kap. 4 § tredje stycket EkomL bör abonnenten ha rätt att under löpande avtalsperiod avgiftsfritt ändra angivet belopp.

Abonnenten skall i vart fall i samband med att abonnemangsavtalet ingås informeras om sin rätt till spärrning vid överskridande av en kreditgräns, i enlighet med vad som anges i 5 kap. 4 § tredje stycket EkomL.

Spärrning som sker vid överskridande av en kreditgräns måste i likhet med annan spärrning kunna avbrytas av abonnenten, t.ex. med användning av en säkerhetskod eller genom uppringning av telefonist.

Uppdatering av det belopp som ligger till grund för spärrningen måste naturligtvis ske kontinuerligt. I allmänhet kan denna uppdatering ske omedelbart, men beträffande vissa typer av samtal kan uppdateringen ta länge tid. Detta gäller t.ex. mobilsamtal till och från utlandet.

Även regleringen av dessa skyldigheter bör i huvudsak lämpligen ske genom föreskrifter som meddelas av Post- och telestyrelsen, som också skall ha möjlighet att besluta om undantag från skyldigheterna. Av bemyndigandet bör framgå att undantag inte får meddelas beträffande operatörer som har förpliktats att tillhandahålla samhällsomfattande tjänster.

Det kan exempelvis ifrågasättas om en operatör som endast har företagskunder rimligen bör vara skyldig att erbjuda spärrning vid överskridande av en kreditgräns.

Eftersom endast ett fåtal operatörer idag erbjuder spärrning vid överskridande av kreditgräns kan det antas att en del operatörer inte omedelbart har möjlighet att erbjuda denna tjänst. Post- och telestyrelsen bör därför ta ställning till om föreskrifterna möjligen bör träda i kraft något senare än föreskrifterna om spärrning av vissa typer av samtal eller nummer.

Förenlighet med gemenskapsrätten

Medlemsstaternas skyldighet att säkerställa att operatörer tillhandahåller sina abonnenter olika spärrtjänster gäller enligt artikel 10.2 i USO-direktivet endast den eller de operatörer som har utsetts att tillhandahålla samhällsomfattande tjänster.

Utredningen har bedömt att möjligheten till spärrning av vissa typer av samtal eller nummer samt vid överskridande av en kreditgräns är så grundläggande för ett kreditavtal om telefoni att skyldigheten att tillhandahålla dessa tjänster bör omfatta alla operatörer. Förslaget går således utöver av vad som uttryckligen följer av USO-direktivet. Fråga uppstår därför om förslaget kan anses vara förenligt med tillämpliga EG-direktiv om elektronisk kommunikation.

Kommissionen har på fråga av Ministeriet for Videnskab, Teknologi og Udvikling i Danmark uttalat sig om möjligheterna för en medlemsstat att införa en skyldighet för alla operatörer att tillhandahålla specificerad räkning och selektiv spärrning av samtal.³⁰ Kommissionen tog sin utgångspunkt i artikel 29(3) i USO-direktivet, där det anges att medlemsstaterna får införa skyldigheter som gäller begränsningar i rätten för en operatör att stänga av en abonnents telefon vid utebliven betalning för alla operatörer. Enligt kommissionen bör denna bestämmelse tolkas mot bakgrund av artikel 8(4)(b) i ramdirektivet, som anger att medlemsstaternas myndigheter skall säkerställa ett gott skydd för konsumenter i förhållande till leverantörer. Kommissionen bedömde mot i huvudsak denna bakgrund att artikel 29(3) i USO-direktivet inte utgör hinder för en medlemsstat att föreskriva att alla operatörer skall tillhandahålla sina abonnenter specificerad räkning och selektiv spärrning av samtal.

³⁰ European Commission, DG Information Society, Communications Services: Policy and Regulatory Framework, dnr A300356/VT/SL/D(2)330303.

Någon skyldighet för en USO-operatör eller annan att tillhandahålla spärrning vid överskridande av kreditgräns följer inte av USO-direktivet. Av artikel 32 i USO-direktivet följer dock att medlemsstaterna får besluta att göra ytterligare tjänster allmänt tillgängliga inom det egna territoriet, under förutsättning att något ersättningssystem för särskilda företag införs.

Utredningen bedömer mot denna bakgrund att varken EG:s direktiv om elektronisk kommunikation eller annan gemenskapsrättslig lagstiftning utgör hinder mot att en medlemsstat inför en generell skyldighet att tillhandahålla spärrning av vissa typer av samtal eller nummer samt spärrning vid överskridande av en på förhand bestämd kreditgräns.

Anmälningsskyldighet enligt direktiv 98/34/EG

Nationella föreskrifter som rör bl.a. informationssamhällets tjänster skall som nämnts i det föregående i allmänhet anmälas till kommissionen innan de kan tillämpas.

Med informationssamhällets tjänster avses enligt artikel 1(2)(a) i direktiv 98/34/EG tjänster som utförs mot ersättning på distans, på elektronisk väg och på individuell begäran av tjänstemottagaren. Av bilaga V till direktiv 98/34/EG framgår att taltelefonitjänster vid tillämpning av direktivet utgör tjänster som inte skall anses tillhandahållas på elektronisk väg. Vidare anges i artikel 1(2)(c) i samma direktiv att direktivet inte skall tillämpas på föreskrifter om frågor som omfattas av gemenskapsbestämmelser för teletjänster.

Utredningen bedömer mot denna bakgrund att förslaget i denna del inte omfattas av anmälningsskyldighet enligt direktiv 98/34/EG. Att bestämmelser om spärrning indirekt kan påverka sådant tillhandahållande av innehållstjänster på webbplatser som sker med användning av en dialler förändrar inte denna bedömning.

10.5 Betalnummer

10.5.1 Skäl för en reglering av betalnummer

Med betalnummer avses nummer enligt den svenska nummerplanen för telefoni, som har avsatts för tillhandahållande av innehållstjänster mot betalning. För närvarande är nummerserierna 0900, 0939 och 0944 avsatta för betalteletjänster.

Lagstiftning som specifikt reglerar betalnummer saknas nästan helt i Sverige. Som genomgången av utländsk lagstiftning i det föregående visar är betalnummer föremål för en omfattande reglering i åtskilliga europeiska länder, bl.a. Danmark, Finland, Tyskland, Österrike och Schweiz.

Betalnummer tilldelas efter ansökan hos Post- och telestyrelsen. Några krav på lämplighet hos sökanden får inte ställas.

Användningen av betalnummer omfattas av de etiska regler som ställts upp av Etiska rådet för Betalteletjänster (ERB). Även om detta regelverk är av hög kvalitet binder det endast de operatörer som frivilligt har underkastat sig regelverket. Operatörer som förser näringsidkare som sysslar med modemkapning eller liknande verksamhet med betalnummer har naturligtvis inte något intresse av att underkasta sig detta regelverk. Här ligger en uppenbar risk för missbruk av de nummerserier som har avsatts för betalteletjänster.

I flera länder, bl.a. Danmark, debiteras all uppringning på förvalsoveratörens faktura. Det går i dagsläget inte att förutse om en sådan ordning kommer att bli verklighet även i Sverige. Skulle detta ske kommer även uppringning till betalnummer som tillhandahålls av operatörer som inte underkastat sig ERB:s etiska regler att debiteras på detta sätt. Flera förvalsoveratörer som erbjuder abonnemangsavtal för fast telefoni debiterar nu sina abonnenter även för betalsamtal. Länsrätten i Stockholm har i ett beslut ansett att Telia Mobile har en skyldighet att debitera för uppringning med mobiltelefon till sådana betalnummer, och att Telia Mobile inte äger rätt att som villkor för att fakturera föreskriva att innehållsleverantören skall uppfylla ERB:s regler.³¹ Länsrätten ansåg dock att Telia Mobile för att fullgöra sin faktureringskyldighet inte skulle vara tvunget att bryta mot det konsumenträttsliga regelverket.

Betalnummer kan missbrukas inte endast genom modemkapning. Vissa nummer synes mer eller mindre tydligt marknadsföras mot barn, som kan uppmanas att ringa vissa nummer till en kostnad om t.ex. 200 kr per uppringning för att få tillgång till vissa varor eller spel. Åtskilliga klagomål mot denna typ av verksamhet har inkommit till Konsumentverket och Allmänna reklamationsnämnden.

³¹ Beslut 2002-06-07, dnr 01-25396, se avsnitt 3.5.7.

Som utredningen tidigare har konstaterat talar åtskilliga omständigheter för att TeliaSoneras abonnemangsavtal inte utan vidare kan utgöra grund för betalningsansvar för en innehållstjänst vid obehörig uppringning till betalnummer. Att varken innehållsleverantören eller någon annan operatör kan grunda en rätt till betalning på detta avtal torde stå klart. Detta skulle innebära att frågan om betalningsskyldighet vid tvist får avgöras enligt allmänna bevisrättsliga principer. Underåriga kan i allmänhet inte ingå bindande avtal om ianspråktagande av tjänster mot betalning, varför innehållsleverantören har att förvissa sig om att användaren inte är underårig.

Frånvaron av reglering av denna typ av tjänster kan antas ha bidragit till att många konsumenter drabbats av höga telefonräkningar med anledning av obehörig uppringning till betalnummer. De rättsliga oklarheter som finns är inte heller till gagn för de seriösa operatörerna och innehållsleverantörerna. Åtskilliga skäl talar således för att en allmän reglering av betalteletjänster skulle bidra till att motverka missbruk av sådana nummer och undanröja flera av de rättsliga oklarheter som finns på området, vilket skulle vara till gagn även för marknaden för betalteletjänster.

10.5.2 Bör en reglering av betalnummer föreslås?

Utredningens uppdrag i denna del avser frågan om konsumentskydd vid modemkapning. De författningsförslag som utredningen har redovisat får anses vara tillräckliga för att stärka konsumentskyddet vid modemkapning till betalnummer och bör undanröja i vart fall en del av de rättsliga oklarheter som finns på området. Även om utredningen enligt sina direktiv är oförhindrad att ta upp näraliggande frågor framstår en reglering av betalnummer inte som nödvändig för att lösa utredningens uppdrag.

En sådan reglering kan som nyss nämnts vara påkallad av andra skäl. Det främsta skälet förefaller vara att abonnemangsavtalet för telefoni tycks åberopas av vissa operatörer även vid obehörig uppringning till betalsamtal, med hänvisning till att abonnenten är betalningsansvarig för innehållstjänsten trots att abonnenten eller någon annan behörig användare inte har träffat ett särskilt avtal om ianspråktagande av denna. Det går inte att bedöma om detta förutom vid modemkapning utgör ett stort konsumentproblem.

Problemet skulle kunna åtgärdas på olika sätt, varav en offentlighetsrättslig reglering av betalnummer utgör ett av flera tänkbara alternativ. Den främsta invändningen mot en sådan reglering skulle vara att den även kommer att påverka den behöriga uppringningen av betalnummer, i den mån föreskrifter beslutas som går utöver vad som följer av lagen (2000:274) om konsumentskydd vid distansavtal och hemförsäljningsavtal (distansavtalslagen) samt annan befintlig lagstiftning. Skulle en sådan reglering innefatta en s.k. opt in-lösning av något slag förutsätter detta en noggrann bedömning av vilka effekter regleringen skulle få på marknaden för betalteletjänster. Även eventuella förslag som inskränker möjligheten att tillhandahålla vissa typer av tjänster genom användning av betalnummer eller anger högsta tillåtna pris vid uppringning till sådana nummer förutsätter noggranna överväganden.

Utredningen bedömer mot denna bakgrund att en generell reglering av tillhandahållandet av innehållstjänster med användning av betalnummer i och för sig är påkallad men inte lämpligen bör föreslås i detta sammanhang.

11 Konsekvenser

För kommittéers och särskilda utredares arbete gäller bestämmelserna i kommittéförordningen (1988:1474).

I 14 § anges att om förslagen i ett betänkande påverkar kostnaderna eller intäkterna för staten, kommuner, landsting, företag eller andra enskilda, skall en beräkning av dessa konsekvenser redovisas i betänkandet. Om förslagen innebär samhällsekonomiska konsekvenser i övrigt, skall dessa redovisas. När det gäller kostnadsökningar och intäktsminskningar för staten, kommuner eller landsting, skall kommittén föreslå en finansiering.

Vidare följer av 15 § att om förslagen i ett betänkande har betydelse för den kommunala självstyrelsen, skall konsekvenserna i det avseendet anges i betänkandet. Detsamma gäller när ett förslag har betydelse för brottsligheten och det brottsförebyggande arbetet, för sysselsättning och offentlig service i olika delar av landet, för små företags arbetsförutsättningar, konkurrensförmåga eller villkor i övrigt i förhållande till större företags, för jämställdheten mellan kvinnor och män eller för möjligheterna att nå de integrationspolitiska målen.

11.1 Statsfinansiella och samhällsekonomiska konsekvenser

Post- och telestyrelsen har med stöd av nuvarande lagstiftning vidtagit åtgärder mot en till myndigheten anmäld operatör som tilldelats nummer enligt den svenska nummerplanen för telefoni med anledning av att ooberättigade telefakturer skickats ut till konsumenter. De föreslagna näringsrättsliga bestämmelserna innebär att Post- och telestyrelsens möjligheter att ingripa mot modemkapning i viss mån utökas, då myndigheten även skall kunna vidta åtgärder mot vissa innehållsleverantörer som ägnar sig åt sådan verksamhet med användning av utlands- eller satellitnummer.

Eftersom Post- och telestyrelsens sektorsansvar inom området för elektronisk kommunikation innefattar även frågor rörande internationella nummerresurser kommer tillsynen av de föreslagna bestämmelserna dock att avse förfaranden som i allt väsentligt redan omfattas av Post- och telestyrelsens sektorsansvar.

Antalet individer som ägnar sig åt modemkapning i Sverige är enligt vad utredningen har erfarit mycket litet. Med den skärpta reglering som föreslås är det sannolikt att denna verksamhet inte kommer att öka i omfattning. Det kan därför antas att Post- och telestyrelsen endast vid ett fåtal tillfällen kommer att behöva vidta tillsynsåtgärder med stöd av de föreslagna bestämmelserna. Förslaget innebär dessutom att myndighetens möjligheter att effektivt vidta åtgärder förbättras.

Post- och telestyrelsen kommer genom förslaget att få vissa kostnader för att avsätta en särskild nummerserie för betalnummer i vilken dialler används för att säkerställa betalning. Likaså skall myndigheten enligt förslaget meddela föreskrifter om spärrning. Dessa kostnader är i huvudsak av engångskaraktär och åtgärderna måste i allt väsentligt anses utgöra en del av myndighetens uppgift att fastställa och administrera den svenska nummerplanen för telefoni.

Det framstår varken som lämpligt eller praktiskt genomförbart att ta ut en avgift av de näringsidkare som tillhandahåller innehållstjänster på Internet, i syfte att finansiera de begränsade kostnader som förslagen medför. Avgifter kan i vanlig ordning tas ut för tilldelning av nummer i den särskilt avsatta nummerserien.

Post- och telestyrelsen avsätter en del resurser för information till allmänheten angående modemkapning, t.ex. förfrågningar på telefon. Hur stora resurser som i framtiden behöver tas i anspråk för detta ändamål betingas naturligtvis av huruvida problemet med modemkapning ökar eller minskar i omfattning. Förslaget kan antas leda till att problemen med modemkapning minskar i omfattning, vilket medför att Post- och telestyrelsen torde behöva lägga ned mindre resurser på sådan verksamhet än vad som annars hade varit fallet.

Post- och telestyrelsen har vissa kostnader för deltagande i det internationella samarbetet inom CEPT och ITU mot missbruk av den internationella nummerplanen genom bl.a. modemkapning. Dessa kostnader påverkas inte av förslaget.

Sammantaget bedömer utredningen att förslagen på kort sikt kommer att innebära vissa utgiftsökningar för Post- och

telestyrelsen, men att myndighetens kostnader på längre sikt torde komma att bli lägre än vad som skulle bli fallet om någon lagstiftning om diallers inte genomförs. De på kort sikt tillkommande kostnaderna kan till viss del finansieras genom avgifter för nummertilldelning, och får i övrigt antas bli så begränsade att de får rymmas inom befintliga anslag. Post- och telestyrelsens tillsyn enligt lagen (2003:389) om elektronisk kommunikation finansieras i och för sig genom avgifter, men det finns även ett konto för förvaltningskostnader för vissa myndighetsuppgifter.

Förslaget torde medföra att också belastningen på andra myndigheter som på olika sätt berörs av frågan om modemkapning kommer att minska.

Utredningen har bedömt att modemkapning i typfallet objektivt sett utgör dataintrång och i allmänhet även bedrägeri. Som företrädare för flera operatörer har framhållit till utredningen är det angeläget att resurser avsätts hos polis och åklagare för att utreda sådan brottslighet. Detta bör lämpligen ske genom att denna typ av brott prioriteras.

En fordran som har uppstått genom bedrägeri kan normalt sett inte göras gällande. Detta är särskilt fallet om det skulle utgöra fordringshäleri att hävda denna fordran. Utredningens förslag innebär att det inte skall vara möjligt för en operatör att vältra över kostnaderna för den skada som modemkapning innebär på abonnenten. Operatören skall i stället ha tydliga incitament att motverka att den som ägnar sig åt modemkapning i slutänden inte erhåller ersättning för sin brottsliga verksamhet. Förslagen är i detta avseende ägnade att direkt eller indirekt motverka de ekonomiska drivkrafter som finns att ägna sig åt modemkapning. Härigenom syftar förslagen till att långsiktigt begränsa den samhällsekonomiska skada som modemkapning innebär.

Modemkapning riskerar att göra i synnerhet grupper med begränsad datavana mindre benägna att använda Internet. Detta är i förlängningen till nackdel för samhällsekonomin. Förslagen är ägnade att motverka en sådan utveckling.

11.2 Konsekvenser för företag, särskilt små företags arbetsförutsättningar

Utredningens förslag att begränsa möjligheten att använda modemomkoppling som betalningsmetod påverkar de näringsidkare som tillhandahåller innehållstjänster på webbplatser på detta sätt. Såvitt känt används emellertid inte denna betalningslösning i Sverige idag av näringsidkare som tillhandahåller sådana tjänster med användning av betalnummer. Förslaget drabbar således inte något företag som tillhandahåller betalteletjänster. Däremot påverkas näringsidkare som påstår sig tillhandahålla innehållstjänster på webbplatser med användning av nummer som inte är avsedda att användas för att tillhandahålla innehållstjänster, dvs. nationella geografiska nummer samt utlands- och satellitnummer.

Förslaget kan antas bidra till att förtroendet för marknaderna för Internetaccess och betalteletjänster ökar, vilket gagnar seriösa näringsidkare som tillhandahåller sådana tjänster.

Utredningen har som nyss nämnts föreslagit en bestämmelse som begränsar möjligheten för en operatör att hålla en abonnent betalningsskyldig vid obehörig modemomkoppling. Även om en abonnent i praxis som utgångspunkt har ansetts betalningsskyldig när operatören kräver ersättning med stöd av abonnemangsavtalet talar åtskilliga omständigheter för att ett sådant betalningsansvar i många fall inte heller med nuvarande ordning bör kunna göras gällande, särskilt när fordran sannolikt har uppkommit genom brott. Förslaget innebär således i denna del främst ett klagörande av rättsläget.

Endast ett fåtal operatörer krediterar idag sina abonnenter för kostnader för uppringning som har orsakats av modemkapning. I den mån förslaget innebär att en abonnent i mindre utsträckning än tidigare kan hållas betalningsansvarig för sådana kostnader, medför förslaget intäktsförluster för de operatörer som inte har denna policy. Dessa intäktsförluster kan antas bli högre för en stor operatör och lägre för en mindre operatör. Kostnaderna för små operatörer kan inte antas bli omfattande. Några mindre operatörer har i sina svar på utredningens enkät angett att de endast har kännedom om ett fåtal fall av modemkapning eller inte något fall alls.

Möjligen skulle förslaget kunna medföra att vissa operatörer får ökade kostnader på grund av att resurser måste avsättas för utredning av påstådd modemkapning. De flesta operatörer bedriver

emellertid redan idag ett aktivt säkerhetsarbete för att tidigt upptäcka modemkapning. Det kan därför inte antas att förslaget skulle få några större sådana konsekvenser i detta avseende. Förslaget kan antas bidra till att problemen med modemkapning minskar i omfattning, vilket på sikt torde medföra lägre kostnader för operatörerna än vad som skulle vara fallet om förslaget inte genomförs.

Utredningen har vidare föreslagit att operatörer skall erbjuda spärrning av vissa samtal eller nummer. Nästan samtliga operatörer erbjuder redan idag denna tjänst. För de fåtal operatörer som inte erbjuder tjänsten innebär förslaget kostnader för att utveckla denna. De operatörer som erbjuder denna typ av spärrning gör det med några undantag avgiftsfritt. För de operatörer som idag begär ersättning för tjänsten innebär förslaget ett visst inkomstbortfall. Samtidigt ligger det i operatörens intresse att abonnenter spärrar bort t.ex. särskilt dyra utlandsnummer, eftersom modemkapning härigenom motverkas. Vidare skall avgiftsfri spärrning inte kunna begäras mer än en gång per år.

Spärrning vid överskridande av en kreditgräns erbjuds idag endast av ett fåtal operatörer. Förslaget medför att de operatörer som nu inte erbjuder tjänsten kommer att få kostnader för att utveckla denna. Det är inte möjligt för utredningen att närmare beräkna dessa kostnader, eftersom detta förutsätter en ingående kännedom om operatörernas arbetsrutiner och avtal med respektive leverantör av nätkapacitet. Enligt förslaget skall operatören ha möjlighet att begära ersättning av abonnenten för sina kostnader för denna tjänst. I Danmark, där operatörerna sedan lång tid har varit ålagda att erbjuda denna tjänst, tar vissa operatörer betalt för tjänsten medan andra erbjuder den avgiftsfritt. Det ligger förstås i operatörens intresse att abonnenter med modemsanslutning begär även denna typ av spärrning, eftersom den skada som uppstår genom modemkapning härigenom kan begränsas.

11.3 Konsekvenser för brottsligheten och det brottsförebyggande arbetet

Utredningen har som nyss nämnts bedömt att modemkapning typiskt sett utgör dataintrång och i allmänhet även bedrägeri. Någon ytterligare lagstiftning på det straffrättsliga området har inte ansetts påkallad.

Förslagen innefattar emellertid en tydlig reglering av användningen av diallers, vilket indirekt kan antas ha en positiv inverkan på det brottsförebyggande arbetet. Vidare syftar den av utredningen föreslagna civilrättsliga bestämmelsen till att direkt eller indirekt motverka de ekonomiska drivkrafter som finns att ägna sig åt modemkapning.

Utredningen har bedömt att ett samarbete mellan de brottsutredande myndigheterna, Post- och telestyrelsen och berörda operatörer kan antas leda till att denna typ av brottslighet effektivt motverkas.

11.4 Övriga konsekvenser

När det gäller kostnader eller intäkter för kommuner och landsting, den kommunala självstyrelsen, sysselsättningen, offentlig service i olika delar av landet, jämställdheten mellan kvinnor och män samt möjligheterna att nå de integrationspolitiska målen bedöms förslagen inte ha några konsekvenser.

12 Författningskommentar

12.1 Förslaget till lag om åtgärder mot vissa uppringningsprogram

1 §

Enligt *första stycket* får ett uppringningsprogram som tillfälligt eller varaktigt ändrar fjärranslutningen hos ett medel för distanskommunikation endast göras tillgängligt för att säkerställa betalning om programmet ringer upp ett nummer i en serie som särskilt har avsatts för detta ändamål.

Med ett uppringningsprogram, en s.k. dialler, avses mjukvara som har programmerats att ringa upp ett särskilt nummer. Diallers ändrar tillfälligt eller permanent datorns fjärranslutning, så att uppkoppling till Internet sker till det nya numret. En dialler kan också utan en aktiv åtgärd av användaren ringa upp det förprogrammerade numret. Även dessa fall omfattas av bestämmelsen, eftersom sådan uppringning i praktiken förutsätter att fjärranslutningen har ändrats.

Uppringning med dialler i syfte att säkerställa betalning för innehåll på en webbplats, t.ex. texter, bilder eller spel, får alltså inte ske till utlands- eller satellitnummer, dvs. nummer som föregås av det internationella prefixet 00. Sådan uppringning får inte heller ske till andra betalnummer än nummer i den särskilt avsatta serien. Med betalnummer avses nummer enligt den svenska nummerplanen för telefoni som idag ingår i serierna 0900, 0939 och 0944. Inte heller får sådan uppringning ske till nationella geografiska nummer, dvs. vanliga inrikes telefonnummer, eller något annat nummer.

De förhandsspärrade numren skall förläggas till en för ändamålet särskilt avsatt serie. I första stycket bemyndigas regeringen att bestämma vilken myndighet som skall avsätta en sådan serie.

Modemkapning sker i regel genom att en dialler laddas ned från en webbplats och installeras på en dator. Bestämmelsen omfattar dock även fall då en dialler t.ex. laddas ned från e-postmeddelande eller ett fildelningsprogram i syfte att säkerställa betalning för t.ex. tillgång till innehåll på en webbplats. Vidare omfattas fall då en dialler laddas ned på ett annat medel för distanskommunikation än en dator, t.ex. en mobiltelefon, om detta innebär att fjärranslutningen ändras.

Av paragrafens *andra stycke* följer att den som av myndighet har tilldelats nummer i den serie som avses i första stycket skall säkerställa att nummer i serien på förhand är spärrade för uppringning. En abonnent skall kunna begära att kunna ringa nummer i den förhandsspärrade serien, s.k. opt-in. En abonnent som har begärt att kunna ringa förhandsspärrade nummer skall därefter när som helst och utan kostnad åter kunna få numren spärrade.

2 §

Paragrafen innehåller en civilrättslig bestämmelse som anger att en abonnent som regel inte skall vara betalningsskyldig för sådana kostnader för uppringning som uppstår till följd av att en dialler används i strid med 1 §. Bestämmelsen har tillkommit med anledning av att en abonnent enligt tillämpliga abonnemangsavtal för telefoni i allmänhet har ansetts betalningsansvarig även för obehörig uppringning som har orsakats av modemkapning.

Abbonenten måste för att undgå betalningsansvar visa att den aktuella uppringningen har skett med användning av en dialler. Enbart ett påstående om detta räcker naturligtvis inte för att undgå betalningsansvar, utan påståendet måste vinna stöd av andra omständigheter. Sådana omständigheter kan vara skärmskrifter och intyg från en fackman som visar att en dialler har installerats på datorn. Andra omständigheter som kan tillmätas betydelse kan vara att uppringning skett till destinationer som ofta används vid modemkapning och till vilka abonnenten normalt inte ringer, särskilt om fråga varit om upprepad uppringning av korta samtal under en begränsad tid.

Kan abonnenten visa att datorns fjärranslutning permanent ställts om till ett utlands- eller satellitnummer talar detta naturligtvis med styrka för att uppringningen orsakats av en dialler.

Vissa diallers installeras dock inte permanent på datorn utan ringer bara upp det nya numret en gång. En samlad bedömning av alla relevanta omständigheter måste göras.

Det är alltså abonnenten som primärt har bevisbördan för att en uppringning har orsakats av en dialler. Beroende på de omständigheter som abonnenten gör gällande kan dock bevisbördan gå över på operatören. Denne kan således ha att förebringa uppgifter som abonnenten svårligen kan ta fram själv, exempelvis beträffande trafikmönster och huruvida ett visst nummer i andra fall har använts för modemkapning.

När det gäller förenligheten med regleringen av diallers bör några större tillämpningsproblem inte uppstå. Det är lätt att konstatera om uppringningen har skett till ett nummer i den särskilt avsatta serien eller inte. Det åligger den som begär ersättning att visa att abonnenten begärt att nummer i den särskilt avsatta serien inte skall vara spärrade.

Diallers ändrar i allmänhet datorns fjärranslutning permanent, med följd att abonnentens Internetanvändande uteslutande sker genom uppkoppling till ett dyrare nummer. I ett sådant fall skall abonnenten enligt bestämmelsen vara betalningsskyldig enligt den taxa för Internetuppkoppling som tillämpas av abonnentens ordinarie Internetleverantör. Det är således endast den skada som uppstår till följd av ändringen av fjärranslutningen som bestämmelsen om begränsat betalningsansvar vid obehörig modemkoppling tar sikte på.

Även om en dialler används i strid mot lagens bestämmelser skall en abonnent vara betalningsskyldig för vissa fall. Enligt paragrafen gäller således att abonnenten alltid har ett ansvar för kostnader som uppstår till följd av att denne eller någon annan behörig användare uttryckligen samtycker till uppringningen. Bestämmelsen har tillkommit främst mot bakgrund av att innehållstjänster kan tillhandahållas på webbplatser av näringsidkare som befinner sig i utlandet och med användning av nummer som inte ingår i den svenska nummerplanen för telefoni. Sådant tillhandahållande av tjänster kan i praktiken inte omfattas av en svensk myndighets tillsyn. Det vore naturligtvis orimligt om en abonnent som frivilligt tagit en betalsida i anspråk och därvid godtagit att en dialler skall laddas ned skulle undgå betalningsskyldighet.

I vissa fall kan det vara tveksamt om abonnenten utsatts för modemkapning eller samtyckt till att en dialler ringer upp ett nytt nummer. Det är som utgångspunkt den som påstår att abonnenten

samtyckt till modemkopplingen som har att visa detta. Vid en sådan bedömning torde abonnentens tidigare trafikmönster särskilt vara att beakta, liksom utformningen av den aktuella webbplatsen. Även här måste en samlad bedömning av alla relevanta omständigheter göras.

Abbonenten ansvarar enligt paragrafen även för åtgärder av annan behörig användare. Har abonnenten upplåtit sin dator åt t.ex. en familjemedlem eller besökare skall dennes agerande således tillgodoräknas abonnenten.

Bestämmelsen är civilrättslig och blir därför tillämplig först när den åberopas av någon. Det åligger alltså inte tillsynsmyndigheten att med stöd av bestämmelsen ingripa i tvister mellan konsument och näringsidkare.

3 §

Bestämmelsen innehåller ett bemyndigande för regeringen eller den myndighet som regeringen bestämmer att meddela föreskrifter om sådan användning av diallers som avses i 1 §, dvs. uppringning av betalnummer i den särskilt avsatta serien.

Regleringen bör innefatta krav på att nedladdning av en dialler endast kan ske efter en otvetydig viljeförklaring av användaren och att innehållstjänsten när som helst kan avbrytas med följd att diallern omedelbart avinstalleras. En dialler bör alltså endast få laddas ned med användarens uttryckliga samtycke, vilket innebär att nedladdningen bekräftas av användaren. Kraven på tydlig information om vad en nedladdning innebär bör ställas mycket högt. Det är angeläget att en användare inte kan förledas att klicka på någon länk eller ruta med följd att en dialler laddas ned. Användaren bör under hela uppkopplingstiden enkelt och omedelbart kunna avbryta uppkopplingen till betalnumret.

Att diallern efter uppkoppling måste avinstalleras innebär att datorns funktionssätt inte på något sätt får ha ändrats efter avslutad uppkoppling. Det bör inte vara tillåtet att göra en dialler som permanent ändrar fjärranslutningen tillgänglig för nedladdning i syfte att säkerställa betalning för en tjänst. När användaren lämnar den besökta webbplatsen måste uppkopplingen till betalnumret automatiskt avbrytas.

Vidare bör relevant information lämnas före ianspråktagandet av tjänsten och under hela uppkopplingstiden. Ett krav på att

prisinformation skall lämnas följer i och för sig redan av lagen (2000:274) om konsumentskydd vid distansavtal och hemförsäljningsavtal (distansavtalslagen). Mycket höga krav bör ställas på informationens tydlighet, inklusive placeringen på skärmen. Priset måste inkludera alla kostnader som uppkopplingen kommer att innebära för abonnenten. Uppgifter om priset per minut och den upplupna debiteringen bör, om tjänsten debiteras per tidsenhet, kontinuerligt vara väl synliga på skärmen. Det är vidare angeläget att information lämnas om innehållsleverantören, särskilt namn och aktuella kontaktuppgifter. Vidare bör information lämnas om hur diallern påverkar användarens dator samt uppgifter som möjliggör identifiering av diallern. All information bör lämnas på svenska. Krav bör ställas på tydligheten hos den grafiska framställningen.

Myndigheten får också bestämma att priset för tjänster som tillhandahålls i serien inte överstiger ett visst belopp och att uppkopplingen automatiskt avbryts efter en viss tid. Genom att sådana krav ställs upp reduceras ytterligare risken för att en abonnent drabbas av kostnader genom obehörig uppringning.

Slutligen bör diallern uppfylla rimliga krav på funktion och säkerhet. Här avses i första hand att diallern inte på något annat sätt påverkar datorns funktion negativt, t.ex. genom att ändra funktionen hos andra program på datorn. Något annat program får inte installeras tillsammans med diallern, om inte användaren uttryckligen begärt det. Spionprogram, s.k. trojaner eller andra skadliga program får inte installeras tillsammans med diallern.

4 §

Den som behörig myndighet enligt 3 kap. 19 § lagen (2003:389) lagen om elektronisk kommunikation (EkomL) har gett tillstånd att använda nummer – i allmänhet en operatör – skall enligt paragrafen säkerställa att tillämpliga föreskrifter om diallers följs.

Detta innebär att operatören skall återta nummer som har upplåtits till en innehållsleverantör, om denne bryter mot regleringen av diallers och det kan antas att innehållsleverantören inte heller fortsättningsvis kommer att följa dessa bestämmelser.

5 §

I paragrafen anges att regeringen får meddela föreskrifter om vilken myndighet som skall utöva tillsyn enligt lagen.

6 §

Paragrafen innehåller bestämmelser om tillsyn.

Första stycket innehåller bestämmelser om tillsynsmyndighetens befogenheter i samband med tillsynen. Myndigheten får förelägga en näringsidkare att yttra sig och lämna upplysningar samt tillhandahålla de handlingar, program och liknande som kan ha betydelse för utredningen.

Enligt *andra stycket* får förelägganden enligt första stycket förenas med vite.

I *tredje stycket* finns bestämmelser om tillträde till lokaler och andra utrymmen där verksamhet som omfattas av lagen bedrivs. I stycket anges vidare att polismyndigheten skall biträda vid tillsynen. Samarbete mellan tillsynsmyndigheten och polisen kan vara motiverat även av den anledningen att modemkapning i objektiv bemärkelse utgör brott.

7 §

Paragrafen innehåller bestämmelser om befogenheter för tillsynsmyndigheten att vidta åtgärder för att säkerställa att lagen och föreskrifter som har meddelats med stöd av lagen efterlevs.

I *första stycket* anges vilka tillsynsåtgärder som kan vidtas beträffande den som har fått tillstånd att använda nummer enligt 3 kap. 19 § EkomL. Tillsynsmyndigheten skall beträffande användningen av tilldelade nummer tillämpa vissa angivna bestämmelser i 7 kap. samma lag. Myndigheten skall således underrätta den som bedriver verksamhet om överträdelsen av bestämmelserna samt kan vid bristande rättelse bl.a. meddela förelägganden och förbud, återkalla ett tillstånd och besluta att den som åsidosatt en skyldighet skall upphöra med verksamheten. Är omständigheterna särskilt allvarliga finns enligt 7 kap. 8 § EkomL vissa möjligheter för myndigheten att omedelbart ingripa med åtgärder.

Andra stycket innehåller bestämmelser om tillsyn av sådana näringsidkare som inte har tilldelats nummer enligt den svenska

nummerplanen för telefoni men som gör diallers tillgängliga för att säkerställa betalning. Fråga kan t.ex. vara om en innehållsleverantör som ägnar sig åt modemkapning med användning av utlands- eller satellitnummer. Beträffande sådana näringsidkare får myndigheten i ett enskilt fall meddela de förelägganden och förbud som behövs för att säkerställa att bestämmelserna om diallers efterlevs. Ett föreläggande eller förbud får förenas med vite.

8 §

Paragrafen innehåller bestämmelser om överklagande av myndighetens beslut enligt lagen, prövningstillstånd vid överklagande till kammarrätten och omedelbar verkställbarhet.

I paragrafen anges att tillsynsmyndighetens beslut om sådan underrättelse som avses i 7 kap. 4 § EkomL inte får överklagas. Detta överensstämmer med vad som följer av 8 kap. 21 § EkomL.

12.2 Förslaget till förordning om åtgärder mot vissa uppringningsprogram

1 §

I paragrafen anges att Post- och telestyrelsen skall vara tillsynsmyndighet enligt lagen om åtgärder mot vissa uppringningsprogram.

2 §

I paragrafen föreskrivs att Post- och telestyrelsen skall avsätta en särskild nummerserie för uppringning av betalnummer med dialler. I serien får således uteslutande förekomma nummer som används för att tillhandahålla betalteletjänster med användning av dialler.

Av paragrafen följer vidare att Post- och telestyrelsen får meddela föreskrifter om användningen av diallers i den särskilt avsatta nummerserien.

12.3 Förslaget till lag om ändring i lagen (2003:389) om elektronisk kommunikation

3 kap. 21 §

I paragrafen har förts in ett nytt *andra stycke* med en hänvisning till bestämmelserna i lagen om åtgärder mot vissa uppringningsprogram.

5 kap. 3 och 4 §§

Ändringarna innebär att bestämmelserna om spärrning av vissa samtal eller nummer i 5 kap. 3 § första stycket och spärrning vid övre kreditgräns i 5 kap. 4 § första stycket 1 och tredje stycket upphävs. Bestämmelserna ersätts med de i det följande diskuterade bestämmelserna i 5 kap. 7 § första stycket 8 och 9 samt 7 a § EkomL.

Övriga ändringar är av redaktionell art.

5 kap. 7 §

I *första stycket punkt 8* har förts in en bestämmelse som anger att den som tillhandahåller en allmänt tillgänglig telefonitjänst skall på begäran av en abonnent spärra vissa typer av utgående samtal eller nummer. Bestämmelsen riktar sig således till alla operatörer som tillhandahåller abonnenter en allmänt tillgänglig telefonitjänst. Bestämmelsen motsvaras närmast av 5 kap. 3 § första stycket i den nuvarande lagen.

Av 5 kap. 7 § tredje stycket EkomL framgår att regeringen eller den myndighet som regeringen bestämmer får meddela föreskrifter om på vilket sätt skyldigheterna skall fullgöras.

För att möjligheten att spärra abonnemanget skall utgöra ett rimligt alternativ för abonnenten måste denne kunna ringa enstaka samtal till spärrade nummer genom användning av en säkerhetskod eller genom uppringning av telefonist. Abonnenten måste också kunna upphäva spärrningen när denne så önskar.

Spärrning bör kunna omfatta endast visa typer av nummer, t.ex. nummer som föregås av det internationella prefixet eller betalnummer. I den mån det är tekniskt möjligt bör abonnenten kunna undanta ett begränsat antal utlandsnummer som denne

ringer ofta. Det är också rimligt att utlandssamtal med låg minuttaxa kan undantas från spärningen, så att abonnenten utan spärning kan ringa ett stort antal länder med omfattande telefontrafik från Sverige samtidigt som denne är skyddad mot uppringning av dyrare utlandsnummer.

Enligt *första stycket punkt 9* skall den som tillhandahåller en allmänt tillgänglig telefonitjänst avbryta tjänsten, om fordran mot abonnenten överstiger ett belopp som är angivet på förhand av abonnenten och abonnenten inte begär att tjänsten ändå skall tillhandahållas. Bestämmelsen motsvaras närmast av 5 kap. 4 § första stycket 1 i den nuvarande lagen.

Även när det gäller denna skyldighet bör närmare föreskrifter i huvudsak meddelas med stöd av bemyndigandet i 5 kap. 7 § tredje stycket EkomL.

Spärning som sker vid överskridande av en kreditgräns måste i likhet med annan spärning kunna avbrytas av abonnenten, t.ex. med användning av en säkerhetskod eller genom uppringning av telefonist.

Uppdatering av det belopp som ligger till grund för spärningen måste naturligtvis ske kontinuerligt. I allmänhet kan denna uppdatering ske omedelbart, men beträffande vissa typer av samtal kan uppdateringen ta länge tid. Detta gäller t.ex. mobilsamtal till och från utlandet.

I paragrafens *tredje stycke* finns det nyss nämnda bemyndigandet för regeringen eller den myndighet regeringen bestämmer att meddela föreskrifter om skyldigheter jämte undantag från skyldigheterna. Styckets lydelse har ändrats så att det tydligt framgår att regeringen eller den myndighet som regeringen bestämmer inte beträffande spärning får meddela undantag beträffande den operatör som har ålagts att tillhandahålla samhällsomfattande tjänster. Härigenom säkerställs att regeringen inte kommer att strida mot USO-direktivet.

5 kap. 7 a §

Enligt *första stycket* skall en operatör tillhandahålla spärning av vissa samtal eller nummer avgiftsfritt. Beträffande en operatör som har ålagts att tillhandahålla samhällsomfattande tjänster finns idag motsvarande bestämmelse i 5 kap. 3 § första stycket EkomL.

Operatören skall dock ha möjlighet att ta betalt för tjänsten, om abonnenten mer än en gång under en löpande ettårsperiod begär att samtal eller nummer skall spärras av operatören. Att en abonnent under ettårsperioden helt eller delvis begär att en spärr upphävs eller själv med användning av en säkerhetskod spärrar nummer skall alltså inte vara förknippat med en kostnad. Bestämmelsen syftar till att skydda operatörer mot kostnader till följd av missbruk av möjligheten att avgiftsfritt spärra samtal eller nummer.

Av *andra stycket* följer att en operatör skall tillhandahålla spärrning vid överskridande av en kreditgräns avgiftsfritt eller mot en ersättning som inte överstiger operatörens faktiska kostnader för åtgärden. Beträffande en operatör som har ålagts att tillhandahålla samhällsomfattande tjänster finns idag en bestämmelse i 5 kap. 4 § första stycket 1 EkomL som anger att en sådan tjänst skall tillhandahållas kostnadsfritt.

Enligt *tredje stycket* skall en abonnent i samband med att avtal träffas om tillhandahållande av allmänt tillgängliga telefonitjänster informeras om sin rätt till spärrning av vissa samtal eller nummer och vid överskridande av kreditgräns. Abonnenten skall när det gäller spärrning vid överskridande av kreditgräns ha rätt att under löpande avtalsperiod kostnadsfritt ändra angivet belopp. Att tjänsten avbryts skall inte hindra abonnenten från att ringa nödsamtal eller andra avgiftsfria nummer. Bestämmelsen överensstämmer såvitt gäller spärrning vid överskridande av kreditgräns med den nuvarande bestämmelsen i 5 kap. 4 § tredje stycket EkomL.

Kommittédirektiv



**Obehörig användning av kontokort samt
konsumentskydd vid s.k. modemkapning**

**Dir. nr
2004:10**

Beslut vid regeringssammanträde den 19 februari 2004.

Sammanfattning av uppdraget

En särskild utredare skall göra en översyn av bestämmelserna i 34 § konsumentkreditlagen (1992:830) om en kontohavares betalningsansvar för obehörig användning av kontokort.

Översynen skall särskilt ta sikte på de regler som gäller kontohavarens betalningsansvar när han eller hon har förlorat kortet. Inriktningen skall vara att komma till rätta med de problem som har visats föreligga med de nuvarande bestämmelserna och deras tillämpning, bl.a. när det gäller att bestämma gränserna i praktiken för när ansvar skall inträda. Till synes små skillnader i hanteringen av själva kortet leder där till olika utgångar som kan ha stora ekonomiska konsekvenser för kontohavaren. En utgångspunkt är att det vid bedömningen av ansvaret skall vara möjligt att ta hänsyn till hanteringen av såväl kortet som den personliga koden.

Utredaren skall överväga om det även i övrigt finns ett behov av att ändra eller förtydliga gällande bestämmelser. En särskild fråga är om det behövs ansvarsregler även för andra fall än de då kontohavaren har förlorat kortet, exempelvis då en obehörig användning har möjliggjorts genom att kortnumret lämnats ut vid ett distansavtal.

Vid sidan av det uppdrag som avser betalningsansvar för obehörig användning av kontokort skall utredaren överväga om det behövs någon förstärkning av konsumentskyddet vid uppkoppling mot Internet, då omkoppling till ett dyrare nummer skett utan abonnentens godkännande (s.k. modemkapning).

Nuvarande ordning

Betalningsansvar för obehörig användning av kontokort

Avtalsrättsligt gäller att en kontohavare allmänt sett inte ansvarar för belopp som har påförts kontot genom att ett kort som är anslutet till detta har använts av en obehörig person. Ansvar kan dock uppkomma om parterna har avtalat om det.

Standardavtalen på kontokortsområdet innehöll förr regelmässigt avtalsvillkor varigenom konsumenten påtog sig ett sådant betalningsansvar. I 1977 års konsumentkreditlag infördes därför regler som hindrade att sådana villkor kunde göras gällande utom i vissa särskilt angivna fall. Dessa regler har i sak oförändrade överförts till den nu gällande konsumentkreditlagen från år 1992. Enligt 34 § i den lagen får ett avtalsvillkor som innebär att en kontohavare skall vara betalningsskyldig för ett belopp som har påförts kontot genom att ett kontokort har använts av någon obehörig person göras gällande endast om kontohavaren eller någon annan som enligt avtalet är behörig att använda kontokortet har 1. lämnat ifrån sig kortet till någon annan, 2. genom grov oaktsamhet förlorat kortet eller 3. på något annat sätt förlorat besittningen av kortet och inte snarast efter upptäckten anmält förlusten hos kreditgivaren.

För belopp som har påförts ett konto efter det att kreditgivaren har mottagit en anmälan om att kontohavaren eller någon annan som är behörig att använda kortet inte längre har det i sin besittning ansvarar kontohavaren endast om han eller hon har förfarit svikligt.

Ett avtalsvillkor som innebär att en kontohavare skall vara betalningsansvarig i andra fall än de som anges i lagen får alltså inte göras gällande.

Bestämmelserna i konsumentkreditlagen avser endast sådana fall där kontohavaren eller någon annan behörig användare inte längre är i besittning av kontokortet. Det lär därför sällan finnas förutsättningar att enligt 34 § göra gällande avtalsvillkor om betalningsskyldighet för obehörig användning av kort som har möjliggjorts t.ex. genom att kortet använts i samband med ett distansavtal (jfr prop. 1999/2000:89 s. 65 f.). För sådana fall lämnar ju kontohavaren inte ut själva kortet utan endast uppgifter om kortnumret.

Bestämmelserna i 34 § är direkt tillämpliga endast på kontokort som är knutna till krediter men anses analogt tillämpliga även på andra kontokort, dvs. rena betalkort (jfr prop. 1991/92:83 s. 93 och 144).

Betalningsansvar vid uppkoppling mot Internet

När en annan tjänsteleverantör än den teleoperatör som kunden har ett abonnemangsavtal med kräver betalning på grund av en uppkoppling mot Internet, måste tjänsteleverantören visa att ett avtal om betalningsskyldighet har träffats med den som krävs på betalning. Om det däremot är den teleoperatör som kunden har ett abonnemang hos som kräver betalning, är situationen något annorlunda. I de allmänna villkor som gäller för ett abonnemangsavtal föreskrivs ofta att abonnenten är betalningsansvarig för de anslutningar till och den användning av telenätet som beställs från dennes anslutning. Allmänna reklamationsnämnden har mot bakgrund av sådana villkor i olika avgöranden ansett abonnenten betalningsansvarig för omkopplingar som gjorts (reservanter har dock ansett att villkoret om betalningsskyldighet bör kunna jämkas med stöd av 36 § avtalslagen). Det finns också ett antal avgöranden från allmän domstol med motsvarande utgång.

Regler för vilken information en konsument skall få innan en omkoppling sker till betalsamtal har utarbetats av stiftelsen Etiska Rådet för Betalteletjänster. Rådet prövar också om dessa regler följts i enskilda ärenden. För de fall rådet vid en sådan prövning ansett att reglerna överträtts har Allmänna reklamationsnämnden gjort bedömningen att det är oskäligt att avtalsvillkoren om betalningsskyldighet i abonnemangsavtalet blir gällande.

I lagen (2003:389) om elektronisk kommunikation ges vissa möjligheter till skydd mot omkopplingar. Post- och telestyrelsen får utse en lämplig teleoperatör att tillhandahålla tillgång till allmänt tillgängliga telefonitjänster till en fast nätanslutningspunkt åt var och en, om det behövs för att den tjänsten skall finnas tillgänglig till överkomligt pris. Lagen ålägger en sådan operatör att på begäran av en abonnent avgiftsfritt spärra vissa typer av utgående samtal eller nummer. Enligt lagen kan operatören även åläggas skyldighet att tillhandahålla en spärr mot allt för höga telefonräkningar (kreditspärr). Något beslut om att utse en operatör har inte meddelats.

Vid sidan av frågan om betalningsansvaret vid modemkapning är det enligt den marknadsrättsliga lagstiftningen förbjudet för en näringsidkare att skicka fakturor, inbetalningsavier eller liknande meddelanden avseende produkter som inte har beställts. Flera mål om marknadsföringen av betaltjänster på Internet är för närvarande föremål för prövning i Marknadsdomstolen. Att förfara på det sätt som beskrivits kan också vara straffbart.

Vid sidan av de regler som nämnts ovan finns det en möjlighet att gratis ladda ner en spärrfunktion via bl.a. Konsumentverkets hemsida på Internet. Detta program ger för vissa fall ett skydd mot oönskade omkopplingar. Även brandväggar och antivirusprogram kan ge ett sådant skydd.

Behovet av en översyn

Betalningsansvar för obehörig användning av kontokort

Bestämmelserna i 34 § konsumentkreditlagen har inte ändrats i sak sedan de för över 25 år sedan infördes i 1977 års lag. Mot bakgrund härav och den tekniska utveckling som skett under denna tid kan det allmänt sett finnas anledning att undersöka om bestämmelserna behöver ändras i något avseende.

Två statliga utredningar, Betaltjänstutredningen och Konsumentpolitiska kommittén, har också tidigare slagit fast ett behov av en översyn av 34 §. I Betaltjänstutredningens slutbetänkande Betaltjänster (SOU 1995:69) föreslogs att det skulle införas en differentierad skala för kontohavarens ansvar. Utredningens förslag var dock inte begränsat till enbart obehörig användning av kontokort utan tog generellt sikte på olika former av betaltjänster. Ett liknande förslag har lämnats av Konsumentpolitiska kommittén i dess slutbetänkande Starka konsumenter i en gränslös värld (SOU 2000:29). Betänkandena har remissbehandlats men inte lett till lagstiftning. Med anledning av betänkandena har regeringen i propositionen Handlingsplan för konsumentpolitiken 2001–2005 aviserat att en översyn av bestämmelserna kommer att ske (prop. 2000/01:135 s. 38).

I förarbetena till bestämmelserna anges att det finns ett klart behov av regler till skydd för kontohavare i de fall då ett kontokort används av obehöriga. Det nämns vidare att reglerna bör utformas med den utgångspunkten att risken för ekonomisk förlust i första

hand skall bäras av kreditgivaren eftersom denne har möjlighet att på olika sätt begränsa sitt risktagande, främst genom krav på legitimation när kort används. Möjligheten att göra kontohavaren, konsumenten, betalningsskyldig skall bara stå till buds i vissa kvalificerade fall (prop. 1976/77:123 s. 139).

När det gäller bedömningen av om kontohavaren varit grovt oaktsam bör man enligt förarbetena beakta att kontokort i regel är avsedda att lättillgängligt medföras i olika sammanhang, ofta för att användas i stället för pengar vid inköp. Det skall därför krävas mer försvårande omständigheter för att grov oaktsamhet skall föreligga. Som exempel nämns att kontohavaren eller någon annan behörig användare lämnat kvar kortet i en ficka, en väska, ett fordon eller liknande förvaringsplats som inte stått under uppsikt. Om kortet förlorats när det förvarats i vederbörandes bostad, har angetts att grov oaktsamhet i regel inte bör anses föreligga (a. prop. s. 191).

Frågan är om de beskrivna intentionerna bakom 34 § har kunnat följas i den praktiska tillämpningen och om regleringen har lett till förutsebara och konsekventa avgöranden.

Allmänna reklamationsnämnden har i ett stort antal fall, bl.a. flera pleniavgöranden, haft anledning att ta ställning till en kontohavares betalningsansvar vid förlust av kontokort. Avgörandena har ofta gällt om och i så fall med vilken grad av oaktsamhet som kontohavaren har förlorat kortet. Som nämnden och Bankföreningen har påpekat i skrivelser till Justitiedepartementet har lagstiftningen gett upphov till gränsdragningsproblem där till synes små skillnader i hanteringen av själva kortet har lett till olika utgångar som haft stora ekonomiska konsekvenser för kontohavaren, dvs. fullt ansvar eller inget ansvar alls. Det är mindre lämpligt att skillnaden mellan ganska likartade fall kan bli så stor som för närvarande.

Det finns mot bakgrund av det som nu har sagts ett behov av en översyn.

Vid en jämförelse med uttrycket grov vårdslöshet/grov oaktsamhet i andra sammanhang torde det stå klart att den grova oaktsamhet som avses i konsumentkreditlagen i den praktiska tillämpningen kommit att innefatta också situationer som i annan lagstiftning närmast skulle hänföras till enkel oaktsamhet. Det kan vara svårt att få full förståelse för skillnader i vad som krävs för olika grader av oaktsamhet om kraven på olika områden är alltför stora.

Dessutom torde de nuvarande bestämmelserna inte ge någon möjlighet att vid bedömningen av kontohavarens betalningsansvar ta hänsyn till hur han eller hon har förvarat och hanterat koden. Detta gäller även om en kod förvarats tillsammans med eller rentav antecknats på kortet.

Också dessa förhållanden utgör skäl att se över den gällande ordningen.

Som har nämnts ovan torde det sällan finnas förutsättningar att enligt 34 § göra gällande avtalsvillkor om betalningsskyldighet för obehörig användning av kontokort i andra fall än de då kontohavaren har förlorat kortet, såsom då en obehörig användning har möjliggjorts genom att kortnumret lämnats ut vid ett distansavtal. Det bör övervägas om det finns ett behov av att reglera kontohavarens ansvar också för sådana fall.

Betalningsansvar vid uppkoppling mot Internet

I förarbetena till lagen om elektronisk kommunikation framhålls att det är angeläget att skydda konsumenterna mot oväntat höga telefonräkningar, exempelvis till följd av situationer där Internetanvändare med uppringd anslutning via några enkla knapptryckningar ändrar datorns fjärranslutning med följderna att användarens modem ringer upp ett väsentligt dyrare nummer (prop. 2002/03:110 s. 223).

Av redogörelsen ovan har framgått att såväl Allmänna reklamationsnämnden som allmän domstol har ansett abonnenten betalningsansvarig för kostnader som omkopplingar utan dennes godkännande har medfört när kravet framställs av teleoperatören med de allmänna villkoren i abonnemangsavtalet som grund. En Internetanvändare som genom s.k. modemkapning har kopplats om till ett annat nummer utan att ha godkänt detta har alltså trots det ansetts betalningsansvarig gentemot teleoperatören för de kostnader som omkopplingen medfört. I de fall då kravet på betalning framförts av annan än den som användaren har ett abonnemangsavtal med har denne ofta haft svårt att visa att avtal har ingåtts. Det finns dock en risk att användare betalar även om de rättsligt sett inte är skyldiga att göra det.

I lagen om elektronisk kommunikation ges vissa möjligheter till skydd mot omkopplingar till andra nummer. Samtliga skyddsåtgärder som lagen innefattar i nu aktuellt avseende förutsätter

dock en aktivitet från abonnentens sida. Trots att lagen har trätt i kraft relativt nyligen finns det anledning att redan nu förutsättningslöst se över om det skydd som lagen är avsedd att erbjuda är tillräckligt eller om det kan krävas kompletteringar i något avseende.

Uppdraget

En särskild utredare skall utses och ges följande uppdrag.

Betalningsansvar för obehörig användning av kontokort

Utredaren skall göra en översyn av bestämmelserna i 34 § konsumentkreditlagen om en kontohavares betalningsansvar för obehörig användning av kontokort.

Utredaren skall i första hand se över de regler som gäller kontohavarens betalningsansvar när han eller hon har förlorat kortet. Inriktningen på arbetet skall vara att komma till rätta med de problem med den nuvarande regleringen som har beskrivits i avsnittet ovan. Ett sätt att göra detta kan vara att införa ansvarsregler för olika grader av oaktsamhet, eventuellt i förening med bestämmelser om självrisk. Utredaren bör eftersträva regler som gör det möjligt att vid bedömningen av kontohavarens ansvar ta hänsyn till hanteringen av såväl kort som personlig kod. Vid utformningen av reglerna skall utredaren utgå från att risken för ekonomisk förlust liksom i dag i första hand skall bäras av kreditgivaren i förhållandet mellan denne och kontohavaren. Reglerna skall också ta hänsyn till att kontokort är avsedda att lättillgängligt kunna medföras i olika sammanhang för att användas i stället för kontanter. Samtidigt måste regleringen beakta kreditgivarens berättigade intressen.

Som anmärkts ovan innefattar den grova oaktsamhet som avses i 34 §, som den kommit att tillämpas, också situationer som i annan lagstiftning närmast skulle hänföras till enkel oaktsamhet. En utgångspunkt för utredaren bör vara att de rekvisit som föreslås för kontohavarens ansvar skall kunna tillämpas på ett sätt som så långt det är möjligt och lämpligt ansluter till motsvarande lagstiftning på näraliggande områden.

I uppdraget ingår att överväga om det finns något behov av att i övrigt ändra eller förtydliga gällande bestämmelser. En särskild fråga är om det finns ett behov av regler för en kontohavares ansvar avseende även andra situationer än de som i dag omfattas av konsumentkreditlagen, såsom då en obehörig användning möjliggjorts genom att betalning skett med kontokort vid ett distansköp, där kontohavaren som regel endast lämnar ut uppgifter om sitt kortnummer men behåller kortet. Om utredaren skulle anse att regler för kontohavarens ansvar behövs också för dessa fall, skall sådana föreslås.

För de situationer som nämnts ovan skall utredaren beakta de åtaganden som följer av Europaparlamentets och rådets direktiv 97/7/EG av den 20 maj 1997 om konsumentskydd vid distansavtal och Europaparlamentets och rådets direktiv 2002/65/EG av den 23 september 2002 om distansförsäljning av finansiella tjänster till konsument. Direktiven innebär att en konsument skall kunna begära annullering av en betalning om konsumentens betalkort har använts på ett bedrägligt sätt inom ramen för ett distansavtal samt att de belopp som utbetalats skall gottskrivas eller återbetalas.

De regler som föreslås skall vara begränsade till transaktioner med kontokort och tillhörande personliga koder. Det ingår således inte i uppdraget att föreslå någon mer generell reglering av olika betaltjänster.

Betalningsansvar vid uppkoppling mot Internet

Utredaren skall överväga om det behövs någon förstärkning av konsumentskyddet vid modemuppkoppling mot Internet då omkoppling skett utan abonnentens godkännande (s.k. modemkapning). Övervägandena skall grunda sig på en avtalsrättslig analys av de olika situationer som kan bli aktuella. Anser utredaren att skyddet bör stärkas, skall utredaren överväga hur detta lämpligen kan ske. I uppdraget ingår att vid behov föreslå såväl lagändringar som andra åtgärder för att stärka konsumentskyddet på området. Utredaren är oförhindrad att ta upp även näraliggande frågor om det bedöms motiverat.

Arbetsmetoder och redovisning av uppdraget

Utredaren skall göra de internationella jämförelser som anses befogade. Regleringen i de övriga nordiska länderna bör ges en särskild belysning och beaktas i arbetet.

Samråd skall ske med Utredningen om förmyndare, gode män och förvaltare (Ju 2002:04) vad gäller de situationer då en innehavare av ett kontokort företräds av en förordnad ställföreträdare eller god man. I fråga om modemkapning skall utredaren på lämpligt sätt samråda med berörda teleoperatörer.

Utredaren skall hålla sig informerad om det arbete som för närvarande pågår i EU med att ersätta rådets direktiv 87/102/EEG om konsumentkrediter med ett nytt direktiv (se KOM [2002] 443 slutlig) samt det fortsatta arbetet med anledning av kommissionens meddelande till rådet och Europaparlamentet om en ny rättslig ram för betalningar på den inre marknaden (KOM [2003] 718 slutlig).

Utredaren skall föreslå de författningsändringar som bedöms behövliga.

Uppdraget skall redovisas senast den 31 mars 2005.

(Justitiedepartementet)

Sammanställning av enkätsvar

Utredningen skall enligt sina direktiv samråda med berörda teleoperatörer. I juni 2004 tillsände utredningen 43 operatörer som enligt Post- och telestyrelsen erbjuder tjänster i form av fast eller mobil telefoni i Sverige en enkät angående modemkapning. De svar som kom in till utredningen redovisas nedan.

1. Problemets omfattning

Har ni tagit emot klagomål från kunder med anledning av modemkapning?

Om ja, vilken typ av samtal (utlands-, satellit-, eller betalsamtal) har klagomålen i allmänhet gällt?

Har klagomål inkommit beträffande mobil telefoni?

Uppfattar ni modemkapning som ett problem i er verksamhet?

Bra Val Sverige AB (svar den 16 augusti 2004)

Vi har haft ett fall av modemkapning under februari/mars 2004. Vi stoppade trafiken till Diego Garcia och begränsade på detta sätt skadan. Det drabbade två kunder med sammanlagt 8 000 kronor. Inga problem för mobiltelefoni då dessa inte sitter anslutna till hemdator på samma sätt.

Modemkapning är definitivt ett problem som ses med största allvar. Vi har nu spärrat kända destinationer och tillåter inte satellitsamtal. Vi hänvisar i dessa fall till att man kan använda prefix 9501, dvs. Telia.

Glocalnet AB (svar den 1 september 2004)

Glocalnet har omkring 200 000 kunder som använder analoga modem (s.k. Dial-Up anslutningar) och bland dessa har vi märkt att många blivit drabbade av s.k. modemkapningar. Enligt våra beräkningar skulle 0,05 % av Glocalnets Dial-up kunder bli kapade varje dag om vi inte hade haft de kontroll- och spärrfunktioner vi har (se nedan för utförligare redogörelse för dessa). Trots Glocalnets kontroll- och spärrfunktioner har det hänt att kunder har blivit drabbade av viss modemkapning och som en konsekvens av detta har vi erhållit klagomål från våra kunder.

Bedragarnas mål är att få användaren att omedvetet ringa upp ett (dyrt) nummer som bedragaren kontrollerar. Dessa destinationer varierar då många operatörer successivt spärrar dem men man kan säga att det under hösten rörde sig om kapningar till betalnummer inom landets gränser, runt nyår ändrades detta till satellitnummer och nu ser vi en blandning av vanliga destinationer och satellitnummer.

Vi har till dags dato inte observerat några liknande problem inom mobiltelefoni.

Vi upplever modemkapning som ett problem eftersom våra kunder (i vissa fall) blir lidande, bolagets kundförluster har ökat och det har orsakat ett betydande extraarbete. Till detta måste tilläggas att det finns en risk att tjänsten med tiden uppfattas som osäker vilket kan få folk att vara mer restriktiva i deras nyttjande vilket innebär lägre intäkter. Dessutom så har de drabbade i vissa fall svårt att ta till sig vad som har hänt vilket kan resultera i att Glocalnet svartmålas som skyldiga eller medskyldiga till det inträffade.

Slutligen är det viktigt att påpeka att bedragarna verkar vara svårförklarligt välinsatta i hur svenska teleoperatörer arbetar och agerar vilket delvis har försvårat arbetet.

iSpace Telecom AB (svar den 2 september 2004)

Ja, vi har fått klagomål, ca 10. Samtalen har gått utomlands till San Tomé. Inga klagomål om mobil. Uppfattar det ej som ett stort problem, men visst är det obehagligt.

Phonelink Scandinavia AB (svar den 12 juli 2004)

Vi har haft kunder med utlandssamtal – samt i vissa fall satellitsamtal – på sina specifikationer, bifogat till sina räkningar till följd av modemkapning eller dylikt.

Plusenergi AB (svar den 26 augusti 2004)

Vi har fått in klagomål med anledning av modemkapning där samtalen har varit kopplade både till utland och satellit.

Klagomålen har gällt kostnaden för dessa samtal.

Spray Network AB (svar den 4 oktober 2004)

Vi har informerat våra kunder om problemet på våra säljsidor. <http://www.spray.se/abonnemang/gratis> men även på våra frågor och svar <http://www.spray.se/abonnemang/gratis/ovrigt.jsp#4>.

Vi ersätter inga kunder för modemkapningarna. Vi anser i skillnad till Telia att vi inte har något ansvar i detta brott. Våra villkor är också tydliga och lägger ansvaret på individen. Vi har uppmanat honom/henne att polisanmäla ärendet samt kontakta försäkringsbolag.

Vi har spärrat hela land och vissa nummerserier. Bland annat Guinea Bissau, Diego Garcia, Lichtestein, Satellit mm. Vi erbjuder sedan kunden att kostnadsfritt spärra upp till 20 destinationer själv.

Vi deltar aktivt i både PTS arbete mot modemkapning samt Konsumentverkets aktioner. Vi ställer också krav mot våra underleverantörer att driva jakten på dessa modemkapare genom bojkott mm. Vi har dessutom anställt fler personer på vår Abuse-avdelning som har kontakt med övriga operatörer för att snabbt kunna lägga in nya spärrar om nya destinationer uppkommer.

Tele2 Sverige AB (svar den 10 november 2004)

De klagomål som har tagits emot angående modemkapning har i allmänhet gällt utlands-, satellit- och betalsamtal. Klagomål har också inkommit angående mobil telefoni.

Tele2 uppfattar modemkapning som ett problem i sin verksamhet och tycker det känns olyckligt då det är kunder som antingen drabbas eller är oroliga för att drabbas.

TeliaSonera AB (svar den 17 september 2004)

Klagomålen har i allmänhet gällt utlands- och satellittrafik. Det tidigare problemet gällande modemkapningar till betalsamtal har i stort sett upphört under 2003 genom de åtgärder som vidtagits i samarbete mellan Telia och Etiska rådet för Betalteletjänster. Åtgärderna har bl.a. inneburit att de tjänsteleverantörer som brutit mot Etiska Rådets riktlinjer för Betalteletjänster har fått sina betaltelenummer uppsagda.

Telitel Sverige AB (svar den 1 september 2004)

De klagomål som har tagits emot har i allmänhet gällt utlands-samtal. Några klagomål angående mobiltelefoni har inte inkommit.

Telitel uppfattar modemkapning som ett problem i sin verksamhet.

2bornot2b AB (svar den 30 juni 2004)

Eftersom vi är ett litet telebolag med mest företagskunder och vi uteslutande får våra privatkunder via nätet så har dessa kunder stor nät/datamognad.

Inga klagomål har inkommit om modemkapning.

Vodafone Sverige AB (svar den 3 september 2004), LunarMobil Sverige AB (svar den 13 augusti 2004), Pepppar Mobil AB (svar den 16 augusti 2004) och Hi3G Access AB (svar den 2 augusti 2004)

Dessa operatörer har meddelat att de sysslar med mobiltelefoni och inte erbjuder sina kunder modemuppkoppling mot Internet.

Hi3G Access AB har vidare angett att deras kundtjänst eller andra kundvårdande funktioner såvitt kunnat utrönas inte tagit emot några synpunkter eller klagomål rörande modemkapning.

2. Åtgärder

Har ni vidtagit några åtgärder för att förhindra att kunder drabbas av modemkapning?

Om ja, har dessa åtgärder inneburit

- a) informationsåtgärder
- b) spärning av samtalstrafik till vissa länder, vissa nummerserier inom ett land, eller till satellitnummer,
- c) möjlighet för kunden att med eller utan kostnad spärra uppringningen till vissa typer av nummer (betalnummer, utlandsnummer etc.), eller
- d) annan åtgärd (ange i så fall vad)?

Bra Val

Vi har nu spärrat kända destinationer och tillåter inte satellitsamtal. Vi hänvisar i dessa fall till att man kan använda prefix 9501, dvs. Telia.

Vi har inga egna växlar utan är helt i händerna på Telia. Vi får löpande information av Telia.

Glocalnet

Så fort Glocalnet började observera denna (då) nya typ av brottslighet vidtog vi ett antal åtgärder i syfte att säkerställa våra tjänsters kvalitet och integritet gentemot våra kunder. Då vi inte är intresserade av att prestera engångslösningar på specifika problem med relativt kort livslängd utan snarare att ha förmågan att bemöta olika typer av liknande problem i framtiden så valde vi att rikta våra ansträngningar i två riktningar: Internt mot våra system, rutiner och organisation samt externt mot våra kunder, våra tjänster samt även kundens uppfattning av dessa.

Internt har vi vidtagit mycket omfattande åtgärder såsom nya och effektiva larmfunktioner med de tillhörande rutiner som dessa medföljer. Vi har även sett över vår organisation och hur informationen cirkulerar däri. Vi har odlat kontakter med olika instanser inom rättsväsendet i hopp om att kunna påskynda en polisär hantering av denna typ av brottslighet.

De mest påtagliga resultaten av dessa är de spärrtjänster samt modifieringar av dessa som nu håller på att implementeras tillika

interna rapporter som monitorerar enskilda kunders kreditnivåer. Detta kompletteras med att vi, per automatik, lägger på vissa spärrar på kunder som vi har skäl att tro har råkat ut för en s.k. modemkapning för att på så sätt hålla kundens skuld så låg som möjligt. Vi har även spärrat vissa destinationer i vår plattform.

Även externt har vi gjort mycket för att nå ut till så många kunder som möjligt för att upplysa dem om problemet. Vi var mycket tidigt ute med information på vår hemsida som vi kontinuerligt uppdaterar. Tjänsten som sådan är svår att säkra mot s.k. modemkapningar då kundens egna utrustning är den länk i kedjan som komprometteras. Vi håller dock på och utvecklar olika typer av mjukvarusbaserade skydd som kunden kan välja att implementera för att skydda sig.

Ingen av de åtgärder vi har vidtagit har resulterat i några extra kostnader för våra kunder.

iSpace

Vi har vid två tillfällen skickat informationsbrev. Vi ska även lägga in text kring detta i varje välkomstbrev.

Vi hänvisar kunderna till Konsumentverkets hemsida där vi ber dem hämta Bluffstopparen.

Phonelink

Vi har informerat våra kunder om fenomenet modemkapning och samtidigt spärrat de berörda telefonnumren i utlandet. Dessutom har vi krediterat kunderna för samtalen.

Plusenergi

Då vi varit snabba (med hjälp av Skanova/Telia) att spärra destinationer som missbrukas, för alla kunder, har mängden samtal till en destination kunnat begränsas. Plusenergi fick hjälp av Telia som första operatör i Sverige, att spärra en destination.

Kunderna kan själva begära spärr för utlandssamtal utan kostnad.

Spray

Vi har tagit emot klagomål. Detta nådde sin peak runt jan-april i år. Detta gällde framförallt utlands och satellitdestinationer. Inga modemkapningar mot mobiltelefoni har uppmärksammats.

Modemkapning är ett problem i allra högsta grad. Det har tagit stora resurser för oss att utreda. Kunderna tycker att det är vi som operatör som bär ansvaret för dessa och lämnar oss därför. Givetvis är dessa kunder mycket viktiga för vår verksamhet.

Tele2

Tele2 har vidtagit informationsåtgärder och spärrat samtalstrafik till vissa utländska destinationer och satelliter. Tele2 kan ej spärra betalnummer då Telia har monopol på dessa. Vad gäller spärr av utlandsnummer så kostar detta 30kr/mån. Men observera att de utlandsdestinationer som är drabbade av modemkapning redan är spärrade för att skydda kunderna. För en uppdaterad lista över spärrade destinationer, se www.tele2.se/modem.

Vi har lanserat en produkt, Tele2 Safe Surf, som är en dosa som kunden ansluter mellan modemmet och telefonjacket. Safe Surf förhindrar att datorns modem ringer upp andra nummer än det egna modempoolnumret hos Tele2. På så sätt skyddas kunden mot modemkapning. Läs mer på www.tele2.se. Observera att denna produkt fungerar även där Konsumentverkets bluffstoppare inte fungerar. Dessutom är det en hårdvara, vilket gör den omöjlig att "kidnappa" (vilket alltid är en risk med en mjukvara).

TeliaSonera

Kunderna har informerats om problemet samt hur de skall skydda sig via pressinformation till media samt information till kommunernas konsumentvägledare. Motsvarande information har även lagts ut på www.telia.se.

Under perioden mars 2004 till dags dato har Telia stängt teletrafiken till 4 destinationer samt till 138 nummerserier eller enskilda telefonnummer på destinationer där modemkapningar förekommit.

Telias kunder har under ett flertal år kostnadsfritt kunnat spärra sig för trafik till utlandet, betalteletjänster samt satellittrafik.

TeliaSonera har ett automatiskt larmsystem som slår larm när kundens faktura överstiger 5 000 kr inkl moms. När så sker skickar Telia ut en förvägsfaktura till kunden vilket innebär att kunder får information om den trafik som utgår från kundens abonnemang. TeliaSonera undersöker för närvarande möjligheten att införa automatisk spärr vid förutbestämda beloppsgränser för både fast- och mobiltelefoni. Vidare undersöks möjligheten att kunden dessutom skall kunna välja en valfri beloppsgräns för automatisk spärr.

Eftersom antalet modemkapningar ökade kraftigt under våren 2004 beslutade TeliaSonera i april att kunder som fått sina modem kapade kan få sina fakturor nedskrivna. Detta under förutsättning att modemkapning kan fastställas och att kunden låter Telia aktivera säkerhetsskyddet Telia Kod på telefonabonnemanget. Telia Kod innebär att kunden måste knappa in en personlig kod för att kunna ringa samtal till utlandet samt till betalsamtal. Koden förhindrar inte modemkapningen i sig, men förhindrar de otrevliga konsekvenserna med höga fakturor. Telia rekommenderar sina kunder som surfar med uppringt modem att skaffa tjänsten. Beslutet att skriva ned fakturor är retroaktivt och gäller från och med 1 oktober 2003.

TeliaSonera har även under våren och försommaren bevakat trafiken till alla de destinationer där vi vet att modemkapningar förekommit. Detta har inneburit att TeliaSonera har kunnat upptäcka kunder som drabbats i ett mycket tidigt skede. Dessa kunder har omgående kontaktats av TeliaSonera vilket inneburit att kunden informerats om problemet och om hur kunden skall skydda sig fortsättningsvis. Eftersom dessa kunder har kontaktats i ett tidigt skede, långt innan deras fakturor är framställda, har TeliaSonera kunnat begränsa skadeverkningarna både för oss själva och för våra kunder. Även i dessa fall har modemkapade samtal som kunden drabbats av skrivits ned.

Telia tillsatte under våren en speciell arbetsgrupp som regelbundet arbetat med att se över och förbättra skyddet för våra kunder.

Telitel

Vi har vidtagit samtliga åtgärder som anges i enkäten, dvs. informationsåtgärder, spärrning av samtalstrafik och möjlighet för kunden att själva uppringning av vissa typer av nummer.

3. Effekter av åtgärderna

Vilka är era erfarenheter av de åtgärder som har vidtagits?

Har någon åtgärd visat sig vara särskilt effektiv respektive mindre effektiv?

Hur har kunderna reagerat på de åtgärder som har vidtagits?

Bra Val

Att spärra kända/potentiella destinationer tar bort problemet helt och hållet. Vi bevakar veckovis trafikmönster till misstänkta utländska destinationer.

Glocalnet

Då s.k. modemkapningar nu har pågått under en längre tid har vi kunnat analysera problemet för att kunna identifiera de metoder som på ett effektivt kan motverka kapningarna.

Den absolut effektivaste lösningen som vi kan erbjuda våra kunder är att byta från sin Dial-Up tjänst till en ADSL-tjänst eftersom det torde vara i det närmaste omöjligt att råka ut för en s.k. modemkapning för en ADSL-kund. Den näst effektivaste lösningen är att spärra kända destinationer i växlarna för att på så sätt hindra kunderna från att kunna ringa dessa nummer. Det är en effektiv lösning men dessvärre kantad av tekniska utmaningar då vi och kunderna normalt sätt vill spärra ett enskilt nummer snarare än en hel nummerserie (många kapningsdestinationer är i länder som Luxemburg och på senare tid Estland). Dessutom byter bedragarna ofta snabbt till nya destinationer för att komma runt våra spärrar.

Tredjepartsprogram såsom Konsumentverkets ”Bluffstopparen” m.fl. har visat sig vara av skiftande kvalitet. Det största problemet har här varit att alla program inte fungerar på alla tillgängliga plattformar vilket medför en viss teknisk utmaning för vissa

användare. Vidare så måste programmet installeras och, viktigast av allt, ha bevarad funktionalitet allteftersom tiden går. Vi kommer inom kort att kunna lansera en relativt säker mjukvarulösning gentemot våra kunder som vi känner är tillräckligt bra och enkel för att överbygga dessa problem men vi känner samtidigt att, då vi inte kan kontrollera huruvida användaren faktiskt använder sig av programmet på rätt sätt, vi svårligen kan garantera att användaren är skyddad.

Den minst effektiva åtgärden har visat sig vara de informationssatsningar vi gjort. Trots alla satsningar (hemsidor, utskick m.m.) som gjorts samt den mediala bevakningen av denna fråga så är många drabbade helt okunniga om problemet.

Den stora utmaningen med s.k. modemkapningar är att förklara för kunden varför han eller hon är betalningsskyldig till de samtal som de inte tror sig ha gjort. Det är dock vår uppfattning att om man bara lyckas förklara vad som hänt så accepterar kunden kravet. Det är däremot svårt för de drabbade att acceptera att inte få något som helst stöd från rättsväsendet i denna fråga.

De kunder som vi informerar om att de drabbats och att vi därför lagt på spärrar på deras tjänster för att på så sätt minimera skadan uppfattar vi generellt sett som mycket nöjda med vårt agerande.

iSpace

Vi har ej upptäckt någon modemkapning efter informationsutskicket. Kunderna har varit något frågande kring vad detta är, men mycket positiva.

Phonelink

Vidtagna åtgärder har ej givit önskat resultat då samtliga drabbade slutat som kunder hos oss.

Alla våra kunder har möjlighet att spärra mobilsamtal inrikes, eller utrikes samtal hos oss utan avgift, för önskad period.

Plusenergi

Numera spärrar Telia själva destinationer för oss när de upptäcker oegentligheter.

På detta sätt har vårt problem blivit nästan obefintligt. Kunderna är positivt inställda till detta.

Spray

Sedan vi införde spärrarna har väldigt få fall rapporterats. Då spärrar vi dessa direkt.

Kunderna säger inget så länge det inte hamnar något på fakturan.

Tele2

Tele2 Safe Surf är den hittills enda lösningen som ger kunden ett 100-procentigt skydd. Tele2 Safe Surf har mottagits som den hittills enklaste lösningen. Den är enkel för kund att använda, och den är den hittills enda helt säkra produkten.

TeliaSonera

Efter att nämnda åtgärder vidtagits kan vi från TeliaSoneras sida konstatera att problemet med modemkapningar har minskat kraftigt för våra kunder. Den åtgärd som vi bedömer som mest effektiv är stängning av vissa destinationer eller nummerserier till utlandet eller gällande satellittrafik.

Kundernas reaktion på ovanstående redovisade åtgärder har varit mycket positiv.

Telitel

Våra erfarenheter är att vi har hjälpt kunden med information som gör att kunden blir nöjd med, och förstår att vi som operatör inte kan övervaka kundens Internetanvändande och därför inte förhindra att modemkapning sker. Kunden upplever också att vi är samarbetsvilliga till att spärra utlandssamtal m.m.

Att spärra utlandssamtal anser vi vara det mest effektiva. Detta förhindrar ju inte att modemkapning sker men modemmet kan i sin tur inte ringa upp utlandsdestinationen. Har inget konkret exempel på vad som har varit mindre effektivt.

Kunderna har varit positiva till att vi har spärrat vissa destinationer samt utlandssamtal.

4. Synpunkter på lösningar

Har ni några synpunkter på hur problemet med modemkapning lämpligen bör lösas eller minimeras?

Finns det någon lagstiftningslösning som framstår som särskilt lämplig eller olämplig?

Vilka är de största hindren mot en lösning?

Bra Val

Att spärra misstänkta destinationer och låta kunder beställa öppning på egen risk.

Det är väl redan skyddat enligt lag?

Att lägga ett större ansvar på operatörerna och ett mindre på slutanvändaren.

Glocalnet

Ett problem som detta kan inte lösas med en enda produkt/tjänst utan det krävs en serie lösningar som tillsammans resulterar i en miljö där s.k. modemkapningar inte längre är lönsamt. Vi identifierar främst tre olika lösningar:

Intern övervakning hos operatörer av de tjänster som de levererar, d.v.s. att de företag som erbjuder dessa tjänster bevakar dem på olika sätt.

Olika tjänster och produkter, d.v.s. att olika företag och organisationer erbjuder olika tjänster och produkter som man kan använda sig utav för att skydda sig. Några exempel på dessa är de spärrtjänster som finns att tillgå hos de flesta operatörer och tredjepartslösningar såsom "Bluffstopparen" som Konsumentverket har utvecklat.

Applicerbar lagstiftning d.v.s. lagstiftning som man kan luta sig tillbaka mot för att kunna bekämpa problemet. Detta måste givetvis kompletteras med klassiskt polisarbete vilket i sin tur kräver ett polisväsen med resurser att hantera modern brottslighet.

De två första lösningarna finns numera tillgängliga för den enskilde konsumenten vilket antyder att branschen har anpassat sig till problemet. Det som däremot kvarstår är en del oklarheter huruvida lagstiftningen skall anses vara tillfredsställande eller inte.

Det är vår mening att den nuvarande lagstiftningen avseende bedrägeri (BrB 9kap 1§) är tillämplig och således skall s.k. modemkapningar anses vara brottsligt. I och med detta anser vi inte att det behövs någon ändring i nuvarande lagstiftning. Däremot, ifall andra inblandade aktörer anser att situationen är oklar kan ett klagorand vara på sin plats.

Det som vi däremot inte anser vara nödvändigt är att införa konsumentskydd inom detta område. Detta av den enkla anledningen att vi inte tror att det kommer att gynna konsumenterna. Vi tror att införande av ett konsumentskydd kommer att leda till främst två olika resultat: Operatörerna kommer att räkna in risken på ett nytt sätt vilket kommer att leda till en fördyring av deras tjänster samt att det finns skäl att anta att detta inte kommer att leda till förbättrade polisära resultat. Med andra ord kommer de som drabbas komma lindrigare undan medan operatörerna kompenserar detta genom olika intäktshöjande åtgärder samtidigt som bedragarna får fortsätta arbeta relativt ostört.

Skälet till att s.k. modemkapningar inte beivras på ett framgångsrikt sätt är, enligt vår mening, bristande resurser och kompetens inom polisväsendet. Vi kan konstatera att det finns tjänster och produkter av olika slag som skyddar mot detta samt att det finns mycket information om problemet som cirkulerar nästan dagligen. Detta till trots fortsätter folk att drabbas, om än i ofantligt mycket mindre utsträckning och ofta utan att märka det själva, vilket illustrerar att branschen inte kan komma till rätta med problemet utan assistans från de olika rättsvårdande instanser som finns.

Det är således vår slutsats att det största hindret mot en lösning av detta problem ligger inom ramen för det svenska rättsväsendet då polisen kategoriskt lägger ner dessa ärenden istället för att utreda dem.

iSpace

Det största hindret mot en lösning är de många okunniga Internetanvändare som helt enkelt inte förstår faran eller har kunskap att sätta upp hinder i sin egen datormiljö. Många gånger är det en 9-åring i familjen som är "systemadministratör". Information, lättillgänglig och väldigt lätt att förstå, tillsammans med en gratis programvara som är enkel, väldigt enkel att installera skulle hjälpa en del. Bland våra kunder finns många invandrare med dåliga kunskaper i svenska, vilket är ett särskilt problem.

Phonelink

En databas hos PTS kan skapas, så fort en operatörskund drabbas. Berörda telefonnumret meddelas till PTS av operatören och införs i databasen. Andra operatörer kan ta del av informationen och spärra numret i alla sina system. Skadan kan på så sätt minimeras enligt vår mening.

De stora operatörerna kan införa bedrägerilarm i sina system. Detta för att ha möjlighet att bli informerad i tid i de fall då många kunder ringer till ett och samma nummer i ett u-land. På så sätt kan man kontrollera och vidta korrekta åtgärder i tid och meddela ovan nämnda databas.

Spray

Vi anser att detta är ett hot mot hela samhället. Om utländska bolag ohotat kan ta sig in i var mans hem och hamna på fakturan den kunden har med sin teleoperatör, så riskerar vi att vanliga människor inte vågar surfa längre. Det måste tas till krafttag från Polisens IT-avdelning för att få tag på brottslingarna som agerar via små länder såsom Guinea Bissau som oftast bara har en operatör.

Ett annat förslag var att förbjuda alla s.k. dialers som är den funktion som i huvudsak används för dessa fall.

Tele2

Det vore till hjälp om det var brottsligt att syssla med modemkapning och att resurser sätts in för att få fatt i personerna bakom modemkapning. Som det är idag lämnas operatörerna och konsumenterna med ansvaret.

En lagstiftning som ser till att diallers som kopplas upp mot betalnummer endast får användas om de är godkända av myndighet. Detta i kombination med att de som står bakom själva diallern är de som har betalningsansvaret mot kund vid modemkapningsärenden.

Om regulatören i varje land (PTS i Sverige) reglerar mot att icke registrerade nummerserier bara får leva vidare. Det är oftast dessa registrerade nummerserier som används för modemkapning.

Det är idag väldigt enkelt och billigt att registrera sig som telekom-operatör. Detta gör att även oseriösa aktörer lockas in på marknaden.

TeliaSonera

För att framgångsrikt kunna åtgärda problemet med modemkapningar krävs en samordning mellan berörda myndigheter både på nationell och internationell nivå. Då modemkapningar är ett internationellt problem vill TeliaSonera särskilt understryka vikten av att Post- och telestyrelsen agerar tillsammans med andra regleringsmyndigheter. Exempelvis bör rutiner upprättas för att snabbt kunna utbyta information om nummer där det föreligger misstanke om modemkapning och vid behov stänga nummer som används vid modemkapning.

TeliaSonera anser vidare att PTS bör tillåta att en operatör som villkor för samtrafik uppställer krav att motparten följer Etiska Rådet för Betalteletjänsters regler och anvisningar.

Telitel

Grundläggande är detta ett väldigt svårt problem, då det ligger mycket på kundens ansvar. Ett sätt är att information kring modemkapning behöver nå alla Internetanvändare, så att man inte tackar ja till erbjudanden som man inte känner igen samt svarar på mejl där man inte känner igen avsändaren. Tyvärr så har vi inget

konkret förslag på hur man ska kunna hitta en lösning på problemet.

2bornot2b

Vi tycker att ansvaret ligger på Internetleverantören att upplysa om att detta kan ske. Det borde kanske upplysas i manualerna för modem som säljs och att man kan spärra utlandsnummer med en dekal lika väl som att modemmet får anslutas till nätet. Problemet kommer troligen att minska i takt med att bredbandtjänsterna byggs ut.

Statens offentliga utredningar 2005

Kronologisk förteckning

1. Radio och TV i allmänhetens tjänst. Riktlinjer för en ny tillståndspanning. Ku.
2. Radio och TV i allmänhetens tjänst. Finansiering och skatter. Ku.
3. Sveriges tillträde till 1995 års Unidroit-konvention om stulna eller olagligt utförda kulturföremål. Ku.
4. Liberalisering, regler och marknader. + Bilagor. N.
5. Postmarknad i förändring. N.
6. Säkert inlåst? En granskning av rymningarna från Kumla, Hall, Norrtälje och Mariefred 2004. Ju.
7. Försvarsfastigheter – information till riksdagen och effektiv lokalförsörjning. Fi.
8. Behov av rörlig ledningsstödsresurs. Fö.
9. KRUT Reformerat regelverk för handel med försvarsmateriel. UD.
10. Handla för bättre klimat. Från införande till utförande. M.
11. Välfärdsverksamhet för sjömän. N.
12. Bokpriskommissionens slutrapport. Det skall vara billigt att köpa böcker och tidskrifter. U.
13. Lördagsdistribution av dagstidningar. U.
14. Effektivare handläggning av anknätningsärenden. UD.
15. Familjeåterförening och fri rörlighet för tredjelandsmedborgare. UD.
16. Reformerat system för insättningsgarantin. Fi.
17. Vem får jaga och fiska? Rätt till jakt och fiske i lappmarkerna och på renbetesfjällen. Jo.
18. Prospektansvar. Fi.
19. Beskattningen vid omstruktureringar enligt fusionsdirektivet. Fi.
20. Konsumentskydd vid modemkapning. Ju.

Statens offentliga utredningar 2005

Systematisk förteckning

Justitiedepartementet

Säkert inlåst?

En granskning av rymningarna från Kumla, Hall, Norrtälje och Mariefred 2004. [6]

Konsumentskydd vid modemkapning. [20]

Utrikesdepartementet

KRUT

Reformerat regelverk för handel med försvarsmateriel. [9]

Effektivare handläggning av anknytningsärenden. [14]

Familjeåterförening och fri rörlighet för tredjelandsmedborgare. [15]

Försvarsdepartementet

Behov av rörlig ledningsstödsresurs. [8]

Finansdepartementet

Försvarsfastigheter – information till riksdagen och effektiv lokalförsörjning. [7]

Reformerat system för insättningsgarantin. [16]

Prospektansvar. [18]

Beskattningen vid omstruktureringar enligt fusionsdirektivet. [19]

Utbildnings- och kulturdepartementet

Radio och TV i allmänhetens tjänst.

Riktlinjer för en ny tillståndperiod. [1]

Radio och TV i allmänhetens tjänst.

Finansiering och skatter. [2]

Sveriges tillträde till 1995 års Unidroitkonvention om stulna eller olagligt utförda kulturföremål. [3]

Bokpriskommissionens slutrapport.

Det skall vara billigt att köpa böcker och tidskrifter. [12]

Lördagsdistribution av dagstidningar. [13]

Jordbruksdepartementet

Vem får jaga och fiska?

Rätt till jakt och fiske i lappmarkerna och på renbetesfjällen. [17]

Näringsdepartementet

Liberalisering, regler och marknader. [4]

Postmarknad i förändring. [5]

Välfärdsverksamhet för sjömän. [11]

Miljö- och samhällsbyggnadsdepartementet

Handla för bättre klimat.

Från införande till utförande. [10]