



Lätt byte – enklare att välja ny leverantör av elektroniska kommunikationstjänster

Sammanfattning

I betänkandet behandlar utskottet regeringens proposition 2013/14:79 Lätt byte – enklare att välja ny leverantör av elektroniska kommunikationstjänster och två motioner från den allmänna motionstiden 2013.

I propositionen föreslår regeringen ändringar i lagen om elektronisk kommunikation. Förslagen syftar till att göra det enklare för konsumenter att säga upp abonnemang på elektroniska kommunikationstjänster och att friare kunna använda mobiltelefoner och annan utrustning som de har köpt i samband med sådana abonnemang.

Regeringen föreslår att uppsägningstiden i avtal mellan en konsument och den som tillhandahåller allmänt tillgängliga elektroniska kommunikationstjänster ska få vara längst en månad. Avtal med bindningstid ska kunna sägas upp en månad före bindningstidens utgång. Vidare föreslås att konsumenter ska ha rätt att efter den inledande bindningstiden få operatörslös borttagna kostnadsfritt och utan dröjsmål. Med operatörslös avses sådana begränsningar när det gäller användningen av terminalutrustning som en leverantör har infört eller låtit införa för att hindra att utrustningen används för nyttjande av andra leverantörers elektroniska kommunikationstjänster. Lagändringarna är avsedda att träda i kraft den 1 maj 2014.

Utskottet föreslår att riksdagen antar regeringens lagförslag och avslår motionerna. I betänkandet finns en reservation.

Utskottet föreslår även att ärendet avgörs efter endast en bordläggning.

Innehållsförteckning

Sammanfattning	1
Utskottets förslag till riksdagsbeslut	3
Redogörelse för ärendet	4
Utskottets överväganden	6
Lagförslaget	6
Avtalstiden för mobiltelefonabonnemang m.m.	7
Jämförelsepriser för mobiltelefonabonnemang	9
Reservation	11
Avtalstiden för mobiltelefonabonnemang m.m., punkt 2 (S, MP, V)	11
<i>Bilaga 1</i>	
Förteckning över behandlade förslag	12
Propositionen	12
Motioner från allmänna motionstiden hösten 2013	12
<i>Bilaga 2</i>	
Regeringens lagförslag	13

Utskottets förslag till riksdagsbeslut

1. Lagförslaget

Riksdagen antar regeringens förslag till lag om ändring i lagen (2003:389) om elektronisk kommunikation. Därmed bifaller riksdagen proposition 2013/14:79.

2. Avtalstiden för mobiltelefonabonnemang m.m.

Riksdagen avslår motion

2013/14:C447 av Veronica Palm m.fl. (S) yrkande 6.

Reservation (S, MP, V)

3. Jämförelsepriser för mobiltelefonabonnemang

Riksdagen avslår motion

2013/14:C333 av Anton Abele (M).

Utskottet föreslår att ärendet avgörs efter endast en bordläggning.

Stockholm den 20 mars 2014

På civilutskottets vägnar

Veronica Palm

Följande ledamöter har deltagit i beslutet: Veronica Palm (S), Nina Lundström (FP), Eva Bengtson Skogsberg (M), Carina Ohlsson (S), Marta Obminska (M), Hillevi Larsson (S), Margareta Cederfelt (M), Katarina Köhler (S), Yilmaz Kerimo (S), Jan Lindholm (MP), Roland Utbult (KD), Markus Wiechel (SD), Marianne Berg (V), Thomas Finnborg (M), Lars Eriksson (S), Bino Drummond (M) och Karin Östring Bergman (C).

Redogörelse för ärendet

Ärendet och dess beredning

I Post- och telestyrelsens rapporter *Möjligheten att byta – En kartläggning och analys av villkor i konsumentavtal som påverkar kundrolligheten på marknaden för elektronisk kommunikation (PTS-ER-2010:22)* och *Transparenta internetaccesser – får konsumenterna tillräckligt tydlig information om begränsningar i tjänsterna och om möjligheten att byta leverantör (PTS-ER-2011:29)* och i Konsumentverkets rapport *Konsumenters möjlighet att byta bredbandsleverantör – En granskning av avtalsvillkor och marknadsföring avseende uppsägnings- och bindningstid för bredbandstjänster (rapport 2012:9)* lämnas förslag på åtgärder för att underlätta för konsumenter att byta leverantör av elektroniska kommunikationstjänster.

Inom Näringsdepartementet utarbetades härefter promemorian *Lätt byte – enklare att välja ny leverantör av elektroniska kommunikationstjänster (Ds 2013:9)*. Promemorian har remissbehandlats och ligger till grund för förslagen i propositionen.

I propositionen föreslår regeringen att riksdagen antar det förslag till ändring i lagen (2003:389) om elektronisk kommunikation som har lagts fram i propositionen. Lagförslaget har granskats av Lagrådet.

Förslagen i lagrådsremissen anmäldes den 22 oktober 2013 till Europeiska kommissionen enligt 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.

Regeringens förslag till riksdagsbeslut finns i bilaga 1 och lagförslagen i bilaga 2.

Ingen motion har väckts med anledning av propositionen. I ärendet behandlar dock utskottet två motioner från den allmänna motionstiden 2013. Förslagen i motionerna finns i bilaga 1.

Lagen om elektronisk kommunikation

Lagen (2003:389) om elektronisk kommunikation syftar till att enskilda och myndigheter ska få tillgång till säkra och effektiva elektroniska kommunikationer och största möjliga utbyte när det gäller urvalet av elektroniska kommunikationstjänster och deras pris och kvalitet.

Genom lagen om elektronisk kommunikation har i huvudsak det EU-rättsliga regelverket för elektronisk kommunikation genomförts. Det EU-rättsliga regelverket består av fem harmoniseringsdirektiv, varav ett ramdirektiv och fyra särdirektiv, ett beslut om radiospektrumpolitik och en förordning om roaming i allmänna mobilnät inom EU.

Lagen gäller elektroniska kommunikationsnät och kommunikationstjänster med tillhörande installationer och tjänster samt annan radioanvändning. Med elektroniska kommunikationstjänster avses tjänster som vanligen tillhandahålls mot ersättning och som helt eller huvudsakligen utgörs av överföring av signaler i elektroniska kommunikationsnät (som telefoni- och bredbandstjänster). Bestämmelser om tjänster till bl.a. konsumenter finns i 5 kap. i lagen.

Utskottets överväganden

Lagförslaget

Utskottets förslag i korthet

Riksdagen antar regeringens lagförslag.

Propositionen

Regeringen anför i propositionen att undersökningar som gjorts och som redovisas i promemorian (Ds 2013:9) visar att många konsumenter upplever problem i samband med själva bytet av elektronisk kommunikationsleverantör. Särskilt handlar det om att det är krångligt och tar lång tid och att man förlorar pengar till den första leverantören. Erbjudanden och avtalsvillkor upplevs av kunder som svårgenomträngliga, vilket gör att konsumenterna riskerar att låsas in i långa avtalsperioder och hindras att fritt använda terminalutrustning som erhållits i samband med tecknandet av ett abonnemang. För att konsumenterna ska få största möjliga nytta av den snabba teknik- och marknadsutvecklingen gör regeringen bedömningen att det behöver bli lättare och gå snabbare att välja och byta abonnemang för mobiltelefoni, bredband och tv. Det bör vidtas åtgärder för att främja själva bytet.

I propositionen föreslår regeringen därför följande ändringar i lagen om elektronisk kommunikation. Den som tillhandahåller allmänt tillgängliga elektroniska kommunikationstjänster ska i avtal med en konsument inte få ställa upp villkor som innebär att uppsägningstiden för konsumenten är längre än en månad. I fråga om avtal med bindningstid ska villkoren inte få innebära att konsumenten måste säga upp avtalet tidigare än en månad före bindningstidens utgång för att avtalet ska upphöra att gälla vid den tidpunkten.

Vidare ska den som tillhandahåller allmänt tillgängliga elektroniska kommunikationstjänster och som har träffat avtal med en konsument om abonnemang med viss bindningstid, i kombination med tillhandahållande av terminalutrustning, efter den inledande bindningstiden på begäran av konsumenten kostnadsfritt och utan dröjsmål ta bort operatörslås. Med operatörslås avses sådana begränsningar när det gäller användningen av terminalutrustning som leverantören har infört i syfte att hindra att den används med andra leverantörers elektroniska kommunikationstjänster.

Tjänsteleverantören ska omedelbart efter bindningstidens utgång på ett tydligt sätt underrätta konsumenten om dennes rätt att begära att ett operatörslås ska tas bort kostnadsfritt. Regeringen eller den myndighet som regeringen bestämmer meddelar föreskrifter om på vilket sätt underrättelsen ska lämnas.

De nya bestämmelserna föreslås träda i kraft den 1 maj 2014.

Utskottets ställningstagande

Regeringens lagförslag har inte mött invändningar i någon motion. Utskottet anser att riksdagen av de skäl som anförs i propositionen bör anta regeringens lagförslag.

Utskottet föreslår att ärendet avgörs efter endast en bordläggning eftersom lagändringarna föreslås träda i kraft den 1 maj 2014.

Utskottet övergår nu till att behandla de motioner från den allmänna motionstiden 2013 som innehåller en begäran om tillkännagivanden i frågor som anknyter till lagförslagen.

Avtalstiden för mobiltelefonabonnemang m.m.

Utskottets förslag i korthet

Riksdagen avslår ett motionsyrkande om att begränsa avtalstiden för mobil- och internetabonnemang till högst ett år. Utskottet hänvisar till ett tidigare ställningstagande från riksdagens sida.

Jämför reservation (S, MP, V).

Motionen

I motion 2013/14:C447 föreslår Veronica Palm m.fl. (S) ett tillkännagivande om att begränsa avtalstiden för mobil- och internetabonnemang till högst ett år (yrkande 6).

Gällande lagstiftning

Enligt 5 kap. 15 a § lagen om elektronisk kommunikation ska en slutanvändare alltid ha möjlighet att träffa ett tidsbegränsat avtal som gäller i högst ett år. Detta gäller såväl vid nyteckning av abonnemang som vid förlängning av befintliga abonnemang. Det finns inget som hindrar en tjänsteleverantör från att även erbjuda längre avtalsperioder eller avtal som gäller tills vidare om inte uppsägning sker. I konsumentavtal får dock inte den inledande bindningstiden överstiga 24 månader.

Tidigare behandling

Bestämmelsen infördes den 1 juli 2011 (prop. 2010/11:115, bet. 2010/11:TU20, rskr. 2010/11:256). I det av riksdagen godkända betänkandet 2010/11:TU20 ställde sig trafikutskottet bakom regeringens förslag och avstyrkte ett motionsyrkande om att bindningstiden för avtal mellan en konsument och den som tillhandahåller elektroniska kommunikationstjänster inte ska

få överstiga tolv månader. I betänkandet instämde utskottet med motionärerna i att långa bindningstider och långa avtal kan verka hämmande på abonnenters möjlighet att byta leverantör, vilket i sin tur verkar hämmande på konkurrensen. Trafikutskottet noterade också att Post- och telestyrelsen i rapporten Möjlighet att byta (PTS-ER-2010:22) framför att en lång bindningstid utgör ett stort hinder för möjligheten att byta tjänsteleverantör. Myndigheten påtalar även att en lång bindningstid ökar konsekvensen av val som konsumenterna gör på felaktiga grunder. Trafikutskottet framhöll dock att bindningstid har blivit ett sätt för operatörer att hantera risken med investeringar i ny teknik och ett sätt att accelerera användningen av nya tjänster. Trafikutskottet noterade även att Post- och telestyrelsen i den ovan nämnda rapporten konstaterar att genom att man kan subventionera terminalutrustning eller en anslutning som är nödvändig för att tjänsterna ska kunna användas, kan fler användare erbjudas tillgång till dessa tjänster. Myndigheten framhåller att den här typen av subvention skulle vara svårare att åstadkomma utan möjligheten att ömsesidigt komma överens om en viss bindningstid. Myndigheten anför att hur snabbt kunderna tar till sig den nya tekniken och hur mycket tjänsterna används får stor påverkan på investeringskalkylen för operatörer som står inför ett beslut att uppgradera eller nyanlägga infrastruktur, vilket gör t.ex. subventioneringen av terminalutrustning till en viktig förutsättning för utvecklingen av nya nät och tjänster. Trafikutskottet påpekade vidare att det i dagsläget inte heller är ovanligt med bindningstider på 24 månader. Regeringen menade i propositionen att detta skapar möjligheter för tjänsteleverantörer att koppla försäljning av abonnemang till subventioner av avancerad terminalutrustning, som efterfrågas av användarna. Trafikutskottet ansåg att det är viktigt att inte störa denna ordning och menade liksom regeringen att utgångspunkten bör vara att avtalsfrihet ska råda på marknaden i så stor utsträckning som möjligt. Trafikutskottet ville i sammanhanget också påtala att det inte är givet vilka konsekvenser en begränsning av bindningstiden skulle medföra.

Med anledning av motionsyrkandet framhöll trafikutskottet särskilt att en slutanvändare enligt de lagändringar som föreslogs alltid ska ha möjlighet att träffa ett tidsbegränsat avtal som gäller högst ett år. Enligt trafikutskottets mening skapade regeringens förslag en god balans mellan behovet av avtalsfrihet och ett stärkt konsumentskydd.

Lätt byte – enklare att välja ny leverantör av elektroniska kommunikationstjänster (Ds 2013:9)

Frågan om bindningstidens längd togs också upp i departementspromemorian Lätt byte – enklare att välja ny leverantör av elektroniska kommunikationstjänster (Ds 2013:9). I promemorian var den samlade bedömningen att en minskning av den i dag maximalt tillåtna avtalstiden till sex eller tolv månader, sett ur ett helhetsperspektiv för konsumenterna och leverantörerna,

inte skulle ha positiva nettoeffekter för den svenska marknaden. I promemorian anfördes att konsumenterna i dag har möjlighet att välja mellan många olika abonnemangsavtal. Den information som finns tyder på att en genomsnittlig svensk konsument som vill ha en ny smart telefon föredrar att teckna ett 24-månadersabbonnemang. Samtidigt finns det konsumentgrupper som vill ha kontantkort, löpande- respektive tolv månadersavtal. Att begränsa avtalslängden, exempelvis till tolv månader eller mindre, skulle innebära en begränsning av konsumenternas valmöjligheter jämfört med i dag. I synnerhet skulle det hindra tillhandahållandet av en tjänst som för närvarande väljs av de flesta konsumenterna. Det finns också risk för minskade investeringar och långsammare spridning av ny teknik. På grund av det ovanstående talar övervägande skäl mot att ytterligare minska den maximalt tillåtna bindningstiden för abonnemang på elektroniska kommunikationstjänster.

Utskottets ställningstagande

Utskottet delar den bedömning som riksdagen tidigare gjort när det gäller den maximala bindningstiden för konsumentavtal om abonnemang på elektroniska kommunikationstjänster.

Utskottet vill också nämna att den samlade bedömningen i departementspromemorian Lätt byte – enklare att välja ny leverantör av elektroniska kommunikationstjänster är att en minskning av den i dag maximalt tillåtna avtalstiden till sex eller tolv månader, sett ur ett helhetsperspektiv för konsumenterna och leverantörerna, inte skulle ha positiva nettoeffekter för den svenska marknaden.

Mot denna bakgrund är utskottet inte berett att föreslå någon åtgärd med anledning av motionsyrkandet. Motionsyrkandet bör därför avslås.

Jämförelsepriser för mobiltelefonabbonnemang

Utskottets förslag i korthet

Riksdagen avslår ett motionsyrkande om jämförelsepriser för mobiltelefonabbonnemang.

Motionen

Anton Abele (M) anser i motion 2013/14:C333 att det vore önskvärt att se över möjligheten att införa ett krav på jämförelsepriser för mobiltelefonabbonnemang. Genom att ta fram och tydligt visa ett standardiserat jämförelsepris skulle, enligt motionären, mobiltelefonanvändaren ges bättre möjligheter att enklare välja det abonnemang som passar denne bäst. Ett tillkännagivande föreslås i enlighet härmed.

Gällande lagstiftning m.m.

Enligt 5 kap. 17 § lagen om elektronisk kommunikation ska den som tillhandahåller ett allmänt kommunikationsnät eller en allmänt tillgänglig elektronisk kommunikationstjänst hålla tydlig, jämförbar, adekvat och aktuell information om gällande priser, taxor och allmänna villkor för tillgång till och användning av nätet eller tjänsten allmänt tillgänglig.

Post- och telestyrelsen har utfärdat allmänna råd om vilken information som bör omfattas av skyldigheten i bestämmelsen och hur denna information bör hållas allmänt tillgänglig (PTSFS 2009:7).

I Konsumentverkets föreskrifter om prisinformation (KOVFS 2012:01) finns en särskild bestämmelse om den prisinformation som ska lämnas vid försäljning av mobiltelefoner med tillhörande abonnemang.

På Post- och telestyrelsens webbplats lämnas information om var konsumenter kan jämföra priser och villkor för elektroniska kommunikationstjänster och vad en konsument ska tänka på när konsumenten använder en prisjämförelsetjänst.

Även Konsumentverket lämnar på sin webbplats information om prisjämförelsetjänster.

Utskottets ställningstagande

Som redovisas ovan lämnar Post- och telestyrelsen på sin webbplats information om var konsumenter kan jämföra priser och villkor för elektroniska kommunikationstjänster och vad en konsument ska tänka på när konsumenten använder en prisjämförelsetjänst. Även Konsumentverket lämnar på sin webbplats information om prisjämförelsetjänster.

Mot denna bakgrund anser utskottet att det inte finns behov av ett sådant tillkännagivande som motionären föreslår. Motionen avstyrks.

Reservation

Utskottets förslag till riksdagsbeslut och ställningstaganden har föranlett följande reservation.

Avtalstiden för mobiltelefonabonnemang m.m., punkt 2 (S, MP, V)

av Veronica Palm (S), Carina Ohlsson (S), Hillevi Larsson (S), Katarina Köhler (S), Yilmaz Kerimo (S), Jan Lindholm (MP), Marianne Berg (V) och Lars Eriksson (S).

Förslag till riksdagsbeslut

Vi anser att förslaget till riksdagsbeslut under punkt 2 borde ha följande lydelse:

Riksdagen tillkännager för regeringen som sin mening vad som anförs i reservationen. Därmed bifaller riksdagen motion 2013/14:C447 av Veronica Palm m.fl. (S) yrkande 6.

Ställningstagande

Enligt 5 kap. 15 a § lagen om elektronisk kommunikation får ett avtal mellan en konsument och den som tillhandahåller elektroniska kommunikationstjänster inte ha en längre inledande bindningstid än 24 månader.

Konsumentverket har på regeringens uppdrag undersökt marknaden för mobiltelefoni, bredband och sampaketerade telekomtjänster (rapport 2011:18). Rapporten tydliggör en rad brister. 37 procent av konsumenterna är missnöjda med priset och 35 procent är missnöjda med försäljningsmetoderna. En dryg fjärdedel är missnöjda med avtalsvillkoren för tjänsten, t.ex. brist på information eller ändring av avtalsvillkor.

Av Konsumentverkets rapport framgår att långa avtalsperioder utgör ett problem för konsumenterna. Konsumentverket har lämnat förslag om att den maximala bindningstiden bör vara kortare än 24 månader.

Mobiltelefonimarknaden är föränderlig, och produkterna utvecklas snabbt. På två år kan mycket hända. Vi anser att det bör vara möjligt för en konsument som är missnöjd med en tjänst att komma ifrån ett avtal inom rimlig tid. Enligt vår mening är det angeläget att begränsa avtalstiden för mobil- och internetabonnemang till högst ett år. Vi anser därför att regeringen bör ta nödvändiga initiativ.

Vad vi nu anfört bör riksdagen, med bifall till motion 2013/14:C447 yrkande 6, som sin mening ge regeringen till känna.

BILAGA 1

Förteckning över behandlade förslag

Propositionen

Proposition 2013/14:79 Lätt byte – enklare att välja ny leverantör av elektroniska kommunikationstjänster:

Riksdagen antar regeringens förslag till lag om ändring i lagen (2003:389) om elektronisk kommunikation.

Motioner från allmänna motionstiden hösten 2013

2013/14:C333 av Anton Abele (M):

Riksdagen tillkännager för regeringen som sin mening vad som anförs i motionen om jämförelsepriser för mobilabonnemang.

2013/14:C447 av Veronica Palm m.fl. (S):

6. Riksdagen tillkännager för regeringen som sin mening vad som anförs i motionen om att begränsa avtalstiden för mobil- och internetabonnemang till högst ett år.

BILAGA 2

Regeringens lagförslag

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

Härigenom föreskrivs¹ i fråga om lagen (2003:389) om elektronisk kommunikation att det i lagen ska införas två nya paragrafer, 5 kap. 15 b och 15 c §§, av följande lydelse.

Nuvarande lydelse

Föreslagen lydelse

5 kap.*15 b §*

Den som tillhandahåller allmänt tillgängliga elektroniska kommunikationstjänster får i avtal med en konsument inte ställa upp villkor som innebär att uppsägningstiden för konsumenten är längre än en månad. I fråga om avtal med bindningstid får villkoren inte innebära att konsumenten måste säga upp avtalet tidigare än en månad före bindningstidens utgång för att avtalet ska upphöra att gälla vid den tidpunkten.

15 c §

Den som tillhandahåller allmänt tillgängliga elektroniska kommunikationstjänster och som har träffat avtal med en konsument om abonnemang med bindningstid, i kombination med tillhandahållande av terminalutrustning, ska efter den inledande bindningstiden på begäran av konsumenten ta bort operatörslås kostnadsfritt och utan dröjsmål.

Med operatörslås avses sådana begränsningar när det gäller användningen av terminalutrustning som en tjänsteleverantör har infört eller låtit införa för att

¹ Jfr 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, Celex 398L0034), senast ändrat genom Europaparlamentets och rådets förordning (EU) nr 1025/2012 (EUT L 316, 14.11.2012, s. 12, Celex 32012R1025).

hindra att utrustningen används för nyttjande av andra leverantörens elektroniska kommunikationstjänster.

Tjänsteleverantören ska omedelbart efter den inledande bindningstidens utgång på ett tydligt sätt underrätta konsumenten om dennes rätt enligt första stycket. Regeringen eller den myndighet som regeringen bestämmer meddelar föreskrifter om på vilket sätt underrättelsen ska lämnas.

Denna lag träder i kraft den 1 maj 2014.