

Avdelningen för samhällsfrågor

## Tillsynsrapport: Informationskrav vid ändring av avtal

### Sammanfattning

Post- och telestyrelsen (PTS) genomförde under våren 2018 en planlagd tillsynsinsats för att granska hur operatörer underrättar sina abonnenter vid ändringar i deras avtal.

PTS har i granskningen av 5 kap. 16 § lagen (2003:389) om elektronisk kommunikation (LEK) inte konstaterat några brister som föranleder vidare åtgärd.

Enligt PTS allmänna råd (PTSFS 2009:6) om underrättelse vid villkorsändring bör en tjänstetillhandahållare underrätta en abonnent i de fall då en villkorsändring *inte är till uppenbar fördel* för abonnenten. PTS bedömer att operatörerna tillämpar bestämmelsen i enlighet med de allmänna råden. PTS anser dock att den terminologi som används av operatörerna i de allmänna villkoren för situationer när en abonnent får säga upp avtalet är olycklig. Flera av de granskade operatörerna anger i sina allmänna villkor att abonnenten underrättas och har rätt att säga upp avtalet i enlighet med 5 kap. 16 § LEK i de fall då ändringen är *till nackdel* för abonnenten. När operatörerna i sina allmänna villkor och avtal väljer att använda en annan skrivning än den som används i PTS allmänna råd kan detta innebära otydligheter på marknaden och för slutanvändare.

Överlag kan PTS konstatera att underrättelserna om villkorsändring ur ett slutanvändarperspektiv skulle kunna utformas tydligare. Syftet med bestämmelsen är att en abonnent ska ha möjlighet att bedöma konsekvenserna av en villkorsändring och, om ändringen inte accepteras, byta operatör eller abonnemang. Detta förutsätter att abonnenten såväl förstår hur abonnemanget ändras som vilka rättigheter abonnenten har.

---

Post- och telestyrelsen

Postadress:  
Box 5398  
102 49 Stockholm

Besöksadress:  
Valhallavägen 117 A  
www.pts.se

Telefon: 08-678 55 00  
Telefax: 08-678 55 05  
pts@pts.se

## Tillsynens omfattning

PTS har under perioden mars till juni 2018 genomfört en planerad tillsynsinsats för att granska hur tolv operatörer underrättar sina abonnenter om ändringar i deras avtal.

PTS har, i samband med annan tillsyn och av enskilda som kontaktat myndigheten, fått indikationer om att såväl större som mindre operatörer i sina avtal ställer upp villkor att en ändring av abonnentens avtal ska vara till nackdel för abonnenten för att abonnenten ska ha rätt att säga upp avtalet. PTS beslöt därför att granska ett antal operatörers villkor, tillämpningen av dessa och deras förenlighet med LEK.

Enligt 5 kap. 16 § LEK ska den som tillhandahåller abonnenter ett elektroniskt kommunikationsnät eller elektroniska kommunikationstjänster om denne vill ändra avtalet underrätta abonnenten om ändringen minst en månad innan den träder i kraft. En abonnent som inte godtar de nya villkoren får säga upp avtalet utan att därvid drabbas av någon kostnad, avgift eller annan förpliktelse.

PTS har tagit fram allmänna råd för att förtydliga bestämmelsen. I de allmänna råden anges närmare när en abonnent bör underrättas, hur en abonnent bör underrättas och vad en abonnent närmare bör underrättas om.

Utgångspunkten i PTS tillsyn har varit att ta reda på om abonnenterna underrättas om alla villkorsändringar eller endast om vissa och i så fall i vilka fall. Utgångspunkten har vidare varit att ta reda på hur och när abonnenten får informationen och vilken information som ges.

För att granska en så stor andel av marknaden som möjligt valde PTS att välja de operatörer som tillsammans innehar mer än 90 procent av slutkunderna på marknaderna för mobilabonnemang och mobilt bredband och mer än 80 procent av slutkunderna på marknaderna för fast bredband och fasta samtalstjänster.<sup>1</sup> Därtill har fem mindre operatörer valts ut. De tolv operatörer som omfattades av tillsynen var:

0700 Sverige AB  
Bahnhof AB  
Bredband 2 AB  
ComHem AB  
Fonia AB  
Hi3G Access AB  
Qall Telecom AB  
Sveriges Telefoni Företag AB  
Tele2 Sverige AB  
Telenor Sverige AB  
Teloteket AB

---

<sup>1</sup> Svensk Telekommarknad första halvåret 2017.

## Utredningen

PTS har genomfört tillsynsinsatsen i två steg. I det första skedet har PTS begärt in uppgifter från operatörerna, och bitt dem svara på frågor om hur det underrättar sina abonnenter om avtalsvillkorsändringar. Följande frågor ställdes till operatörerna:

- Har ni något villkor i era avtal med abonnenten som reglerar ändring av avtal?
- När, i förhållande till att villkorsändringen träder i kraft, informerar ni abonnenter om villkorsändringen?
- Hur ger ni abonnenten underrättelsen om en villkorsändring? (om ni tillämpar flera olika sätt vänligen ange det)
- Vilken information får abonnenten i samband med underrättelsen om ändring av avtalet/villkoren?

PTS begärde även in operatörernas allmänna villkor, för att kontrollera om och hur saken uttrycktes där, samt kopior på operatörernas senaste underrättelser om villkorsändring, för att kontrollera deras utformning och se vilken information som inkluderades i dem.

I det andra skedet har PTS haft telefonmöten med samtliga granskade operatörer, för att få förtydligat hur operatörerna tillämpar sina villkor i praktiken.

## Slutsatser av tillsynen

### ***Inte till uppenbar fördel för abonnenten***

Av 5 kap. 16 § LEK följer att om den som tillhandahåller abonnenter ett elektroniskt kommunikationsnät eller elektroniska kommunikationstjänster vill ändra avtalet, så ska abonnenten underrättas om ändringen. Vidare framgår att en abonnent som inte godtar de nya villkoren får säga upp avtalet utan att därvid drabbas av någon kostnad, avgift eller annan förpliktelse, och att abonnenten ska upplysas om denna rättighet i underrättelsen om villkorsändring.

Såvitt kan utläsas av bestämmelsens ordalydelse ska den tillämpas lika på alla abonnenter, och alla villkorsändringar. Det kan inte av ordalydelsen utläsas att konsumenter och andra abonnenter ska behandlas olika vid villkorsändringar, eller att vissa villkorsändringar inte omfattas av underrättelsekravet.

PTS har tagit fram allmänna råd för att förtydliga 5 kap. 16 § LEK. Enligt de allmänna råden bör en tjänstetillhandahållare underrätta en abonnent i de fall då en villkorsändring inte är till uppenbar fördel för abonnenten.<sup>2</sup>

---

<sup>2</sup> Se även prop. 2002/03:110 s. 235.

Av de granskade operatörerna anger nio i sina allmänna villkor eller svar till PTS, att abonnenten har rätt att säga upp avtalet vid villkorsändringar som innebär att avtalet ändras till abonnentens nackdel eller liknande. Sex av dessa nio operatörer föreskriver vidare i sina allmänna villkor (med varierande ordalydelse) att ändringen ska ha en viss betydelse för abonnenten för att abonnenten ska ha rätt att säga upp abonnemanget. Det förekom även att olika villkor tillämpades för abonnenter som är konsumenter och övriga abonnenter. I de fallen krävdes att ändringen var mer ingripande, omfattande eller negativ för att en företagskund skulle ha rätt att säga upp avtalet, jämfört med villkoren för en konsumentkund.

En fråga som därmed uppkom i tillsynen var huruvida rekvisitet *till nackdel* för abonnenten skulle förstås på samma sätt som *inte till uppenbar fördel* för abonnenten. Här bör framhävas att PTS allmänna råd anger såväl att ändringen inte bör vara till fördel för abonnenten, som att fördelen bör vara uppenbar, vilket bör tolkas snävare än om det endast hade krävts att ändringen skulle vara *till fördel* för abonnenten.

Som exempel på en uppenbar fördel kan, enligt PTS allmänna råd, tas en villkorsändring som enbart innebär en sänkning av kostnaden för användandet av tjänsten samt en ändring som enbart förbättrar innehållet eller kvaliteten på tjänsten. Utöver de exempel som anges i de allmänna råden kan ett exempel på en ändring som *inte* utgör en uppenbar fördel kunna vara en ändring som innebär en höjning av ett abonnemangs datavolym, med en korresponderande prishöjning, men där priset per gigabyte är lägre efter ändringen, eftersom en sådan ändring inte endast innebär en förbättring av tjänstens innehåll.

Vid utredningen av ärendena har det framkommit att operatörerna tycks lägga samma innebörd i rekvisitet *till nackdel för abonnenten* som PTS lägger i begreppet *inte till uppenbar fördel för abonnenten*. PTS har därför inte funnit skäl att gå vidare med ytterligare tillsynsåtgärder.

Däremot bedömer PTS det vara olyckligt att operatörerna i sina allmänna villkor väljer att använda en annan skrivning än den som följer av PTS allmänna råd. 5 kap. 16 § LEK skapar en rättighet för den enskilda abonnenten, som utgör en viktig pusselbit för att öka rörligheten på telekommarknaden. De varierade formuleringarna kan skapa en otydlighet på marknaden och en osäkerhet bland abonnenter om vad som egentligen gäller och i vilka situationer de har en möjlighet att byta operatör, till exempel för att uttrycka missnöje med ett ändrat villkor.

### **Minst en månad innan ändringen träder i kraft**

Det följer vidare av 5 kap. 16 § LEK att abonnenten ska underrättas om villkorsändringar minst en månad innan ändringen träder i kraft.

PTS har i sin genomgång av de tolv granskade operatörernas villkor och svar till PTS noterat att sex av operatörerna i sina villkor anger att underrättelse om villkorsändring ska ske minst 30 dagar innan villkoret träder i kraft.

30 dagar är inte alltid detsamma som en månad. Bestämmelsen anger att underrättelsen ska ske *minst* en månad innan ändringen träder i kraft (och således kan ske även tidigare). Myndigheten bedömer på befintligt underlag att frågan har begränsade effekter för slutanvändare och väljer därför i dagsläget att inte gå vidare med tillsynen med anledning av detta.

Det som enligt PTS mening är centralt för att abonnenten ska kunna tillvara ta sina rättigheter är att det tydligt framgår av underrättelsen vilket datum ändringen träder i kraft.

Det underlag PTS har fått in avseende detta kan komma att användas i framtida tillsyn.

### **Hur underrättelsen skickas**

Det följer av PTS allmänna råd att abonnenten bör underrättas om villkorsändringen per post eller på annat sätt som är lämpligt, i en försändelse som skickas separat från ordinarie kommunikation med operatören, såsom fakturor. Syftet med detta är att särskilt uppmärksamma abonnenten på informationen, samt, om abonnenten har e-faktura eller betalar via autogiro, undvika att abonnenten går miste om informationen.

Av de granskade operatörerna har elva uppgett att underrättelser om villkorsändring skickas med post, e-post eller SMS till abonnenten. Ett par operatörer angav att abonnenten underrättades om vissa ändringar, såsom mindre ändringar eller ändringar utan avsevärd påverkan på abonnentens tjänst, på operatörens webbplats.

Under handläggningen av ärendena har samtliga operatörer uppgett att abonnenten framöver kommer att underrättas enskilt. PTS vidtar därför för närvarande inte ytterligare tillsynsåtgärder i denna del.

### **Vad underrättelsen bör innehålla**

Vidare följer av 5 kap. 16 § LEK att abonnenten ska upplysas om sin rätt att säga upp avtalet direkt i underrättelsen. Abonnenten ska därmed inte behöva ta kontakt med operatören, gå in på operatörens webbplats, eller läsa sitt avtal för att få information om att abonnenten har rätt att säga upp sitt avtal.

Av PTS allmänna råd följer också att abonnenten bör underrättas även om vilken tjänst som villkorsändringen avser, vilket eller vilka villkor som kommer att ändras, hur villkoret eller villkoren kommer att ändras i förhållande till gällande avtal, vilket datum som ändringen träder ikraft, samt kontaktuppgifter dit abonnenten kan vända sig för att få svar på frågor om villkorsändringen.

Av de underlag som getts in kan PTS i sju av fallen konstatera att operatörerna saknade någon information i underrättelsen. Under handläggningen uppgav dessa operatörer att de vid framtida underrättelser kommer att inkludera informationen. PTS vidtar därför för närvarande inte ytterligare tillsynsåtgärder i denna del.

Som vägledning för hur underrättelsen får en tydlig utformning kan tilläggas att det enligt PTS bör framgå hur avtalet ändras: såväl den gamla lydelsen som den nya bör vara tydlig, för att underlätta för abonnenten att bedöma om denne kan godta det nya villkoret, om villkoret i abonnentens mening är positiv eller negativ, samt vilka konsekvenser ändringen kommer att få för abonnenten.

### **Sammantagna slutsatser av tillsynen**

Syftet med 5 kap. 16 § LEK är att abonnenten ska ha möjlighet att bedöma huruvida en villkorsändring medför positiva eller negativa effekter för abonnenten, och ha möjlighet att byta operatör eller abonnemang om abonnenten inte kan acceptera de föreslagna ändringarna. Bestämmelsen bidrar till att konsumenter kan fatta aktiva och välinformerade beslut om vilket marknadserbjudande som bäst passar den enskilda konsumentens behov. Detta bidrar till kundvänlighet på marknaden vilket är en viktig förutsättning för en väl fungerande konkurrens. Därför är det viktigt att operatörerna utformar sina underrättelser utifrån ett målgruppsperspektiv, dvs. med ett abonnentperspektiv, så att abonnenten kan såväl förstå och bedöma ändringen, som förstå vilka möjligheter som finns om ändringen är negativ för denne.

PTS kan av utredningen dra slutsatsen att de granskade operatörerna såvitt myndigheten kan bedöma underrättar sina abonnenter om kommande villkorsändringar i enlighet med 5 kap. 16 § LEK. Även om flera operatörer i sina villkor uttrycker att endast negativa ändringar ger abonnenten rätt att säga upp avtalet tycks de i praktiken tillämpa regeln på samma sätt som PTS anger i myndighetens allmänna råd. PTS kan emellertid konstatera att, även då underrättelsen sker i enlighet med 5 kap. 16 § och PTS allmänna råd, så skulle de överlag kunna vara tydligare ur ett slutanvändarperspektiv.

### **Framåtblick**

I slutet av 2018 har ett nytt telekomdirektiv antagits av EU, som bland annat kommer att påverka de slutanvändarrättigheter som regleras i LEK, däribland 5 kap. 16 § LEK.<sup>3</sup>

Det nya direktivet innebär att konsumenträttigheterna på telekomområdet i högre grad blir fullharmoniserade, det vill säga att samma regler ska gälla i hela EU.

Med anledning av att den nuvarande bestämmelsen kommer att ändras när det nya direktivet antas har PTS valt att i denna tillsynsinsats titta på reglerna på en övergripande nivå. PTS kommer med anledning av det nya direktivet att behöva se över myndighetens allmänna råd och vidare tillämpning av bestämmelsen efter implementeringen.

---

<sup>3</sup> För den som vill läsa mer se artikel 105.4 i EUROPAPARLAMENTETS OCH RÅDETS DIREKTIV av den om inrättande av en europeisk kodex för elektronisk kommunikation.