



Forbrugermobiltelefoni

Ved forbrugersombudsmand Henrik Øe

Videnskabsudvalgets høring om forbrugermobiltelefoni

Mandag den 20. april 2010 i Landstingssalen

Indgåelse af aftale om mobilabonnement

Juridiske udfordringer:

- Abonnementsaftalen
- Prisoplysninger
- Gebyrer
- Brug af mobiltelefonen som betalingsmiddel

Aftale om mobilabonnement

- Abonnementsaftalen
 - Hvad er aftalt om vilkår og priser?
 - reklamemateriale, oprettelsesblanket, standardvilkår
 - Er vilkårene klare? (koncipistreglen)
 - Er vilkårene rimelige? (aftalelovens § 38c, jf. § 36 og markedsføringslovens § 1)
- Bindingsperiode
 - Forbrugeren må maksimalt være bundet i 6 mdr.
 - Forbrugeren må ikke indirekte bindes i længere tid

Markedsføringslovens prisoplysningsregler

Markedsføringslovens § 13:

- Ved udbud af varer eller tjenesteydelser skal der gives tydelige oplysninger om den samlede pris inkl. gebyrer, omkostninger, moms og alle andre omkostninger.
- Oplysningerne skal gives første gang, der gives oplysning om prisen.
- Reglerne gælder, hvad enten ydelsen udbydes på nettet, i en butik, i en reklamebrochure, i tv el.lign.

Prisoplysninger ved markedsføring af mobilabonnementer

- Der skal gives oplysning om den samlede mindsteudgift i bindingsperioden
 - Dvs. summen af de omkostninger forbrugeren som minimum kommer til at betale i bindingsperioden. Fx telefonens pris, oprettelsesafgift, minimumsforbrug eller abonnement og faktureringsgebyr de første 6 måneder.
- Der skal herudover gives tydelige oplysninger om alle faste og variable priser og prisvilkår, der er væsentlige for forbrugers vurdering af tilbuddet.

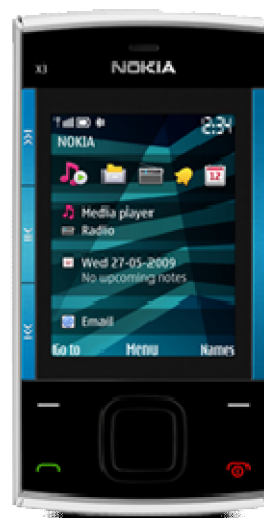


Nokia
2730 Classic

1,-

Min. pris 2.594,- / 6 mdr. med
[abonnementstype]

[Læs mere](#)



Nokia
X3 blå/sølv

1,-

Min. pris 434,- / 6
mdr. med
[abonnementstype]

[Læs mere](#)

Gebyrer

Markedsføringslovens § 15

- Et gebyr kan kun opkræves, hvis det er aftalt.
- Ændring af et gebyr
 - Betingelserne for ændring af gebyret skal være klart fremhævet i kontrakten.
 - Ændring af gebyrer (til ugunst for forbrugeren) eller indførelse nye gebyrer skal varsles, så kunden kan nå at opsige aftalen, inden ændringen får virkning.
 - Væsentlige gebyrændringer skal ske ved individuel kommunikation til kunden med oplysning om, under hvilke betingelser opsigelse kan ske.

Brug af mobiltelefonen som betalingsmiddel

En abonnent kan bruge mobilen til køb af ydelser, der faktureres på mobiltelefonregningen som en overtakseret sms - fx

- Køb af enkeltstående eller abonnementslignende tjenester via nettet
 - Til brug på nettet (fx spil)
 - Til levering på mobilen (fx nyheder, ringetoner, vittigheder)

- Køb af busbilletter, biografbilletter, deltagelse i konkurrencer, betaling af parkering.

3. mands misbrug af mobiltelefonen

Når en mobiltelefon anvendes til betaling af tjenesteydelser og varer, gælder betalingstjenestelovens ansvars- og hæftelsesregler.

- Teleudbyderen hæfter for 3. mands misbrug af telefonen, hvis der ikke er brugt en personlig hemmelig kode ved hvert enkelt køb.
- Kunden hæfter med op til 1.100 kr., hvis en personlig hemmelig kode er anvendt.

Børn og unges brug af mobiltelefonen som betalingsmiddel

Teleudbyderne har givet tilsagn over for Forbrugerombudsmanden om at indføre en ordning for overtakserede tjenester:

- Saldooplysning ved forbrug på 250 kr. pr. måned
- Spærring ved forbrug på 750 kr. (uge), 1.500 kr. (14 dage) og 2.500 kr. måned.
- Klagemulighed til teleselskabet.
- Kreditering af opkævede beløb, når
 - Fortrydelsesretten er udnyttet rettidigt
 - Aftalegrundlaget ikke er i orden
 - ”ond tro” om en umyndigs overskridelse af sin beføjelse.