

Søm Multimediaanlegg
Postboks 6065 Søm
4691 Kristiansand

Kristiansand den 23. oktober 2024

Forbrukertilsynet
Postboks 2862 Kjørbekk
3702 Skien

Sendes pr. mail til postmottak@forbrukertilsynet.no.

KLAGE TIL FORBRUKERTILSYNET – URIMELIGE AVTALEVILKÅR TELENOR

1 HVA KLAGEN GJELDER

Denne klagen gjelder Telenors avtalevilkår ovenfor sammenslutninger hvor Telenor betinger seg en ubetinget rett til å gjøre endringer i sine TV-produkter, herunder kreve tilleggsbetalinger for TV-innhold som var inkludert i TV-produktet ved avtaleinngåelsen.

2 KLAGENS BAKGRUNN

Søm Multimedieanlegg (SMMA) er en beboerforening som holder til på Søm i Kristiansand kommune. Foreningen har ca. 1 850 medlemmer og er blant de aller de største foreningene i sitt slag her i landet. SMMA eier et lokalt nett som benyttes til leveranse av internett og TV-tjenester til våre medlemmer. Selve bredbånds- og TV-leveransen samt drift av nettet setter vi ut til profesjonelle aktører som Telenor og Telia.

I begynnelsen av 2023 ba SMMA aktuelle leverandører om tilbud på en ny avtale om leveranse av TV- og bredbåndstjenester for våre medlemmer. Etter konkurranse mellom Telenor og Telia hvor det ble gått flere runder med tilbyderne for å klarlegge hva deres respektive tilbud innebar (vi kan her om ønskelig fremlegge kopier av e-poster hvor Telenor beskriver hva TV-delen av produktet inneholdt), ble det etter en totalvurdering inngått en 7-årig avtale om leveranse av produktet «Frihet L» (bredbånd og TV-innhold) med Telenor den 5. juli 2023. Avtalen skulle imidlertid først begynne å løpe med virkning fra 1. juli 2024, dvs. ett år etter avtaleinngåelsen.

Valget av Telenor ble foretatt ut fra en totalvurdering av hvilket tjenestetilbud «som ga mest for pengene». Det var TV-innholdet i Telenors produkt (særlig i tilknytning til TV 2 Play, se nedenfor) som medførte at Telenor ble tildelt avtalen. Telia lå ellers lavere i pris. TV-delen av «Frihet L»-produktet består litt forenklet sagt av et gitt antall TV-kanaler (hvorav noen kan byttes ut) og et gitt antall poeng som den enkelte beboer kan benytte for å skreddersy sitt TV-tilbud uavhengig av hva de andre beboerne velger. Telenors representant var kjent med at det var et jevnt løp og at det var innholdet i deres TV-produkt som var avgjørende for at Telenor vant konkurransen. Telenors representant hadde også tilgang til de vurderinger av Telenors tilbud som ble gjort av SMMAAs styre i forbindelse med evalueringen av tilbudene, og hadde ikke innsigelser til disse.

Da avtalen skulle starte opp 1. juli 2024, oppdaget vi til vår overraskelse at TV-pakken fra Telenor var helt annerledes enn vi var blitt lovet året før. Det viste seg bl.a. at verdien av poengene var radikalt redusert. Telenors ensidige endringer omfattet blant annet:

1) Endring i poengpriser

Tjenestene Netflix (standard og premium), Viaplay Film og Serier, Viaplay Total og Showtime krevde alle nå flere poeng enn det gjorde da tilbudet fra Telenor ble presentert. Økningen i poeng utgjør mellom 14,3 % og 42,3%:

Netflix:

Opprinnelig 60 poeng for standard - koster nå 80 poeng (14,3%)

Opprinnelig 80 poeng for premium - koster nå 120 poeng (33,3%)

Viaplay film og series:

Opprinnelig 70 poeng - koster nå 90 poeng (28,6%)

Viaplay Total:

Opprinnelig 400 poeng - koster nå 460 poeng (15%)

TV2 Play:

Opprinnelig 20 poeng - fra 1. aug. 2024 (1 måned etter oppstart av selve avtalen) koster det 35 poeng (75%)

Showtime:

Opprinnelig 35 poeng - koster nå 50 poeng (42,3%)

2) Låsing av poengbruk/reduksjon i valgfrihet i TV-produktet

I tilbuds brevet fra Telenor av 18. april 2023, gis det uttrykk for at «valg av TV-innhold, strømmetjenester og hastighet kan hver beboer endre fritt og så ofte de vil». Telenor tok imidlertid forbehold for at valg av Viaplay Total (inkl. Premier League) var låst i minimum 30 dager.

Denne restriksjonen skulle nå også gjelde Netflix, Viaplay Film og Serier og TV 2 Play.

3) Endringer i TV 2 Play tjenesten

I Telenors tilbud, kunne beboere med TV2 Play Basis (20 poeng) oppgradere til TV 2 Play Film ved å betale 10 ekstra poeng, og til TV 2 Play Total ved å bruke til ytterligere 10 poeng. I dag er dette ikke noe alternativ, men krever betaling av hhv kr 100 og kr 379 ekstra per måned.

Disney, som ble solgt inn som del av TV2 Play-innholdet, er nå ute av TV2Play.

I tillegg er antallet samtidige brukere redusert fra opprinnelig 5 til 2, med mulighet til å betale ekstra for å få 4 samtidige brukere.

4) Min sky – lagringskapasitet

I Telenors tilbud inngikk *ubegrenset* skylagring i tjenesten Min Sky. Dette gjelder ikke lenger. Medlemmene kan imidlertid få 2 GB skylagring ved å registrere seg på <https://www.telenor.no/privat/mobil/app/min-sky/>.

Kostnad for kjøp av tilsvarende ubegrenset lagringstjeneste hos annen leverandør er anslått til ca. kr 100,- pr mnd.

5) Endringer i opptaksmuligheter

På tidspunktet for Telenors tilbud inkluderte Frihet L skylagring av opptak i Telenors skytjeneste, hvilket ga tilgang til opptak uavhengig av avspillingsenhet, mens det nå kun tilbys opptak i dekodeboks som inkludert i tjenesten. Dette reduserer tilgangen til opptaket sammenlignet med en skylagringstjeneste.

6) Pris for ekstra TV-boks

Prisen for hver ekstra TV boks var den 1. juli økt fra kr 49 til kr 99 pr mnd. som angitt i tilbudet. Denne prisøkningen har Telenor senere gått tilbake på, og dette er således ikke omfattet av klagen som sådan, men vi nevner dette for fullstendighetens skyld likevel.

SMMA har gjort noen beregninger av hvilke merkostnader Telenors endringer av TV-delen av «Frihet L» kan ha påført våre medlemmer. Dersom vi forutsetter at halvparten av SMMAs medlemmer er berørt av endringene (trolig en konservativ forutsetning), viser den vedlagte beregningen at endringene har medført en merkostnad for SMMAs medlemmer på ca. 705 000 kr i måneden.

Telenor varslet aldri SMMA om disse endringene slik de er forpliktet til.

Telenors handlemåte har skapt betydelige utfordringer for styret i SMMA, som stolte på Telenors lovnader under konkurransen i 2023, lovnader som ble gjentatt på årsmøtet i SMMA våren 2024. Telenors representant var vel kjent med at Telenor ble valgt framfor Telia fordi Telenor ble ansett for å ha det beste TV-innholdet av de to tilbyderne. Det hører med til historien at Telia har tilnærmet samme TV-tilbud i dag som våren 2023 da årsmøtet besluttet å inngå avtale med Telenor.

3 TELENORS AVTALEVILKÅR OG AVTALEFORSTÅELSE

Sentralt for våre medlemmer, er at den TV-tjenesten som vi ble forespeilet i 2023 og 2024, og som vi inngikk avtale om, viste seg å være en helt annen og mindreverdige tjeneste ved avtalens oppstart 1. juli 2024. Vi oppfatter avvikene i det som ble presentert før avtaleinngåelsen og de som nå leveres, som vesentlige mangler. Dette er særlig alvorlig for våre medlemmer siden det er tale om en 7-årig avtale. Telenor bestrider at endringene utgjør noen mangel.

SMMA forstår at Telenors TV-tilbud vil være gjenstand for visse endringer forårsaket av endringer i Telenors avtaler med innholdsleverandørene og øvrige bakenforliggende rettighetsforhold. Bortsett fra bortfall av Disney-innholdet i TV 2 Play, har imidlertid ikke slike forhold vært anført av Telenor som begrunnelse for endringene beskrevet over.

I møter med Telenor har vi vist til den omfattende forutgående dialogen og e-postkorrespondansen mellom oss og Telenors representant hvor innholdet i Telenors TV-produkt ble detaljert beskrevet. Telenors representanter har avvist at den informasjon Telenor ga om sitt TV-produkt før avtalen ble inngått, har noen betydning. Telenors standpunkt er at fordi innholdet i TV-tilbudet ikke var detaljert beskrevet i den endelige skriftlige avtalen, har Telenors lovnader, selv om de har vært skriftlige, ingen rettslig betydning og Telenor står helt fritt til å endre innholdet i TV-tjenesten. Dette mener vi er i strid med alminnelige avtalerettslige prinsipper.

Telenor hevder også at de står helt fritt til å gjøre endringer i TV-tilbudet i «Frihet L» under henvisning til Telenors «Særlige vilkår for sammenslutninger» hvor det i pkt. 8 heter at:

«Telenor har rett til å endre avtalen, herunder blant annet endre prisene, i avtaleperioden. Telenor vil varsle sammenslutningen med en måned varsel med virkning fra den første i den påfølgende måneden.»

Telenor har også vist til at det i Telenors tilbud ble uttalt et standardforbehold om at «det tas forbehold om endringer i avtalekonseptet og TV i løpet av utbyggings- og avtaleperioden».

4 FORHOLDET TIL MARKEDSFØRINGSLOVEN § 22

Vi mener at en slik forståelse av avtalevilkårene som Telenor gir uttrykk for, i tilfelle vil være i strid med markedsføringsloven § 22 første ledd som forbyr at det i næringsvirksomhet overfor forbrukere skal nyttes eller tilsiktes å nytte urimelige avtalevilkår. Bestemmelsen gjelder tilsvarende for sammenslutninger som ikke hovedsakelig handler som ledd i næringsvirksomhet, forutsatt at avtalen skal tjene medlemmenes personlige formål, slik som SMMA.

Vi vil fremheve at forbudet i § 22 mot «urimelige» avtalevilkår må forstås på bakgrunn av direktivet om urimelige vilkår i forbrukeravtaler (direktiv 93/13). Direktivet har et vedlegg hvor flere vilkår er listet opp som eksempel på et vilkår som typisk vil være urimelig. Ordlyden i bokstav k i den danske versjonen av vedlegget til direktivet hitsettes:

«k) at tillade den erhvervsdrivende ensidigt uden gyldig grund at ændre egenskaberne ved det produkt eller den tjenesteydelse, der skal leveres»

SMMA har merket seg pkt. 4 i Forbrukertilsynets veiledning om avtalevilkår ved salg av internettilgang. Vi antar at disse merknadene er relevante for vår sak selv om denne gjelder endring i TV-tilbudet. Telenors avtalevilkår er en del av avtalen mellom SMMA og Telenor.

Vi finner også grunn til å vise til EFTA Domstolens rådgivende uttalelse (Forente saker E-13/22 og E-1/23) om fortolkningen av dette direktivet, som vi mener understøtter at avtalevilkår som gir en næringsdrivende fri adgang til å endre egenskapene ved sine produkter/tjeneste må sensureres.

Telenor står imidlertid på sitt, og vil holde oss ansvarlig i henhold til den inngått avtalen.

5 ANMODNING TIL FORBRUKERTILSYNET

Vi ber om at Forbrukertilsynet forbyr Telenor å anvende slike vilkår som beskrevet ovenfor.

Det er viktig at Forbrukertilsynet griper fatt i Telenors avtalevilkår overfor forbrukersammenslutninger, da dette er en problemstilling som ikke bare rammer SMMA og våre medlemmer. Ifølge Nkom var 36 % av alle TV-abonnement ved utgangen av 2023 i segmentet for kollektive avtaler, og Telenors markedsandel i dette segmentet var på 41,4 %.¹ Siden de vilkårene som Telenor har vist til i denne saken, er Telenors standardvilkår for beboersammenslutninger, er vilkårene og Telenors praktisering av disse som vi har beskrevet over, av stor betydning for et stort antall TV-kunder i Norge.

Dersom Forbrukertilsynet ønsker det, stiller SMMA gjerne i et møte der vi kan utdype våre anførsler og fremlegge dokumentasjon som viser vår kommunikasjon med Telenor både før og etter avtaleinngåelsen.

Undertegnede kan nås på tlf. 905 27059 og på mailadressen jphorn@online.no

Med vennlig hilsen



Jan Petter Horn
styreleder
Søm Multimediaanlegg

Vedlegg Beregning av merkostnader

¹ Ekomstatistikken 2023 med dato 23. mai 2024, side 31

Beregning av tap pr. husstand, samt totalt for alle medlemmer

Uttrykk	Betydning
Stor	Storforbruker av aktuell tjeneste
Middels	Middels forbruker av aktuell tjeneste
Liten	Lite forbruk av aktuell tjeneste

Kolonnen "estimert andel" er en vurdering om hvor mange som hadde brukt den aktuelle tjenesten som vi ble fortalt var en del av avtalen

Endring i poengpriser	av medlemmene	husstand	husstønder	Samlet verdi
Stor	20 %	87 kr	370	32 190
Middels	30 %	40 kr	555	22 200
Liten	50 %	0 kr	925	0
Sum	100 %		SUM pr mnd	54 390

Låsing av poeng	Estimert andel av medlemmene	Merkostnad pr husstand	Antall husstønder	Samlet verdi
Stor	30 %	300 kr	555	166 500
Middels	30 %	200 kr	555	111 000
Liten	40 %	0 kr	740	0
Sum	100 %		SUM pr mnd	277 500

TV2 Play	Estimert andel av medlemmene	Merkostnad pr husstand	Antall husstønder	Samlet verdi
Stor	20 %	379 kr	370	140 230 * Totalpakken til 379,- pr mnd.
Middels	30 %	100 kr	555	55 500 * Mellompakken til 100,- pr mnd.
Liten	50 %	0 kr	925	0
Sum	100 %		SUM pr mnd	195 730

Min sky	Estimert andel av medlemmene	Merkostnad pr husstand	Antall husstønder	Samlet verdi
Stor (flere brukere)	20 %	300 kr	370	111 000 * Markedspris er 119,- pr mnd pr. bruker
Middels (1 bruker)	30 %	119 kr	555	66 045
Liten (ingen)	50 %	0 kr	925	0
Sum	100 %		SUM pr mnd	177 045

Sum samlet tap 704 665 * Vurdering av medført tap for medlemmene
Faktura 760 000 * Ca beløp vi blir fakturert fra Telenor pr mnd

I tillegg kommer ulempe for:

- Bortfall av Disney+
- Færre samtidige brukere
- Manglende funksjonalitet rundt opptak i sky