

STEVNING
TIL
ASKER OG BÆRUM TINGRETT

Ansvarlig advokat: Andreas Dale
Vårt saksnr.: 41366

Kristiansand, 30. juni 2025

Saksøker: Søm Multimediaanlegg
Org.nr. 975 689 603
Postboks 6065 Søm
4691 Kristiansand

Prosessfullmektig: Advokat Andreas Dale
Advokatfirma Tofte Hald AS
Postboks 759
4666 Kristiansand

Saksøkt: Telenor Norge AS
Org.nr. 976 967 631
Postboks 800
1331 Fornebu

Prosessfullmektig: Advokat Vebjørn Krag Iversen
Advokatfirmaet Haavind AS
Postboks 359 Sentrum
0101 Oslo

Saken gjelder: Tvist om mangelfull leveranse av TV- og internettjenester

1 INNLEDNING

Søm Multimediaanlegg («SMMA») er en medlemseid forening, bestående av ca. 1850 husstander i bydelen Søm i Kristiansand. SMMA er eier av et eksisterende fiberanlegg i bydelen, og har som formål å drifte anlegget, samt å sikre medlemmene et best mulig tjenestetilbud for TV og internett.

Etter en gjennomført tilbudskonkurranse i 2023, inngikk SMMA og Telenor Norge AS («Telenor») en tjenesteavtale den 5. juli 2023 om drift av infrastrukturen, samt leveranse av TV- og internettjenester til SMMA's medlemmer. I forbindelse med iverksettelse av avtalen den 1. juli 2024, ble det avdekket at tjenesteinnholdet i leveransen fra Telenor avvek sterkt fra det partene hadde avtalt, og SMMA gjør gjeldende at avviket innebærer et kontraktsbrudd som gir SMMA krav på et betydelig prisavslag/erstatning.

Partene har gjort flere forsøk på å løse saken i minnelighet, uten å lykkes. Ettersom tvistesummen overstiger kr 200 000, og begge parter har vært bistått av advokat, bringes saken direkte inn for Asker og Bærum tingrett som er saksøktes alminnelige vernetting, jf. tvisteloven § 4-4 1 ledd.

2 OVERORDNET OM SMMA OG FORENINGENS TIDLIGERE LEVERANSEAVTALE

Som nevnt innledningsvis er SMMA en medlemseid forening, bestående av ca. 1850 husstander i bydelen Søm i Kristiansand. Dette gjør SMMA til en av landets største foreninger av sitt slag, noe som igjen innebærer at foreningens avtaler om drift av anlegget og leveranse av TV og internettjenester har en meget betydelig verdi.

SMMA er eier av et omfattende fiberanlegg i bydelen, og har ansvaret for å forvalte og drifte dette anlegget. SMMA besitter imidlertid ikke selv kompetanse til å drifte og vedlikeholde anlegget, og dette må derfor settes bort til eksterne aktører gjennom avtale. Videre har SMMA som en del av sitt vedtektsfestede formål å arbeide for at medlemmene skal få best mulig innhold og leveranse på TV og internett.

Foreningens vedtekter fremlegges som

Bilag 1: Vedtekter datert 20. mars 2024

I perioden juni 2016 til juni 2024 hadde SMMA en leveranseavtale med Get, som senere ble kjøpt opp av Telia Norge AS (heretter «Telia»). Avtalen legges for ordens skyld frem som:

Bilag 2: Avtale med Get/Telia datert 4. april 2014

3 IGANGSETTELSE AV KONKURRANSE OG OVERORDNET OM FORHANDLINGENE

Avtalen med Telia løp ut den 30. juni 2024, og det var derfor nødvendig for SMMA å påbegynne arbeidet med å vurdere leverandør i god tid før dette. SMMA måtte ta høyde for at en eventuell ny leverandør ville ha behov for god tid til å planlegge og gjennomføre et leverandørbytte, og styret i SMMA var opptatt av å sikre at tjenestetilbudet til medlemmene kunne videreføres uten feil og langvarige avbrudd.

Det ble derfor igangsatt en konkurranse allerede våren/sommeren 2022.

Anbuds/tilbudsprosessen startet med at daglig leder innledet dialog med de 4 aktuelle tilbyderne i markedet på den tiden; Telia, Telenor, Altibox AS og Homenet/Global Connect AS. Det sentrale for foreningen var å sørge for at medlemmene fikk et best mulig tjenestetilbud for pengene. Etter første runde stod SMMA igjen med to aktuelle tilbydere, Telenor og Telia, ettersom de to andre aktørene ble vurdert som for dyre sammenlignet med Telia og Telenor.

Det anses ikke nødvendig å gå detaljert inn i prosessen mot øvrige tilbydere. Det anses heller ikke nødvendig å gå nærmere inn i tilbudene fra de øvrige aktørene, med unntak av Telia, som vil bli kommentert nærmere i det følgende.

Telenor sendte flere tilbud til SMMA i løpet av prosessen, herunder tilbud datert 30. mars 2023. Prisen i tilbudet var på kr 419 per måned per tilknytningspunkt/boenhet, og omfattet i alt 1843 husstander.

Bilag 3: Tilbud fra Telenor datert 30. mars 2023

Kort tid før valg av tjenesteleverandør skulle avgjøres på et ekstraordinært årsmøte våren 2023, oversendte Telenor et forbedret tilbud hvor prisen ble senket til kr 409 per måned per boenhet. Det er dette tilbudet som ligger til grunn for den inngåtte avtalen mellom partene, se nærmere under punkt 5 nedenfor.

Innholdet i forhandlingene med Telenor er helt sentrale i saken, og disse vil derfor bli relativt detaljert gjennomgått nedenfor. Av hensyn til oversikten i saken vurderes det som hensiktsmessig å omtale de konkrete forhandlingene mellom partene i tilknytning til de enkelte mangelsforhold som behandles under punkt 7 nedenfor. Det vil derfor i stor grad bli lagt opp til en tematisk, og ikke en kronologisk gjennomgang av forhandlingene mellom partene.

4 BEHANDLINGEN PÅ SMMAS ÅRSMØTE VÅREN 2023

Etter en omfattende dialog og forhandlinger med de aktuelle tilbyderne, endte SMMA opp med to konkrete tilbud våren 2023 som skulle legges frem for SMMAs årsmøte til avgjørelse.

I den forbindelse ble det utarbeidet en innstilling fra SMMAs styre. Innstillingen ble oversendt fra SMMA v/Eirik Gullvåg («Gullvåg») til Telenors representant i forhandlingene med SMMA, Espen Flaa Nilsen («Nilsen»), for gjennomgang, slik at styret kunne være sikre på at de opplysningene som ble gitt til årsmøtet var korrekte.

Bilag 4: E-post fra Gullvåg til Flaa Nilsen datert 19. april 2023

SMMA mottok ingen innsigelser til fremstillingen, og denne ble derfor presentert på det ekstraordinære årsmøtet som ble avholdt den 27. april 2023.

Bilag 5: Styrets innstilling til ekstraordinært årsmøte datert 22.04.2023

5 INNGÅELSE AV KONTRAKTEN OG IVERKSETTELSE AV AVTALEN

Med grunnlag i det tilbudte tjenestenivået, pris og øvrige avtalevilkår fra Telenor i konkurransen, ble Telenor valgt som ny leverandør. Avtalen mellom SMMA og Telenor ble deretter signert den 5. juli 2023, og har en avtaleperiode på 7 år regnet fra 1. juli 2024.

Bilag 6: Signert avtale mellom SMMA og Telenor datert 5. juli 2023

Avtalen er bygget opp slik at det er utformet en individuelt fremforhandlet avtale benevnt «Tilleggsavtale Søm Multimediaanlegg». Det fremgår uttrykkelig av punkt 1 i denne tilleggsavtalen at:

«Ved konflikt mellom denne avtalen og øvrige avtalevilkår har denne avtalen forrang.»

Videre består avtalen av et «Bestillingsskjema for Rammeavtale og Frihet L», hvor det blant annet er henvist til den fremforhandlede tilleggsavtalen. Avtalen består videre av «Særlige vilkår for sammenslutninger», og Telenors alminnelige vilkår for bredbånd og TV. Endelig er Telenors individuelle tilbud til SMMA datert 18. april 2023, inntatt som en del av avtalen.

Det er helt sentralt i foreliggende sak at Telenors representant har gitt en rekke opplysninger til SMMA om det konkrete innholdet i de tjenestene som er omtalt i avtaledokumentene, og som partene var enige om at skulle inngå som en del av avtalen. Styret i SMMA har også gjort det helt klart at majoriteten av de avvikene som er påpekt nedenfor, enkeltvis ville vært nok til at Telenor hadde vært uaktuell som ny leverandør i konkurransen med Telia våren 2023.

Denne dialogen og korrespondansen er således helt sentral for å vise hva partene var enige om ved signatur av avtalen, og dette vil bli nærmere gjennomgått under punkt 7 nedenfor. Innholdet i avtaledokumentene vil også bli kommentert nærmere under de enkelte punktene.

I forbindelse med oppstart av avtalen ble det raskt avdekket at en rekke av de tjenestene partene hadde avtalt, enten ikke var tilgjengelige, eller at de var vesentlig endret.

Det er disse avvikene/manglene som danner grunnlaget for SMMAAs krav i saken, og som vil bli nærmere gjennomgått nedenfor.

6 NÆRMERE OM MANGLENE

6.1 Innledning

I det følgende vil det bli foretatt en tematisk gjennomgang av de avvikene som påberopes i saken. Under hvert punkt vil det bli gitt en oversikt over dialogen og forhandlingene mellom partene frem til avtaleinngåelsen, og deretter vil det bli gitt en beskrivelse av hva som faktisk ble levert. Fremstillingen er ikke uttømmende, og vil eventuelt bli supplert ved behov når tilsvar i saken er mottatt.

6.2 Forholdet mellom avtalt fastpris og endring av poengpriser

6.2.1 Dialogen frem til avtaleinngåelse

Det var et helt sentralt element i Telenors konsept «Frihet L», at hver abonnent/husstand ville få tildelt et visst antall poeng som abonnenten kunne benytte til å gjøre løpende og individuelle valg av tjenesteinnhold fra Telenor. Ved oppstart av avtalen 1. juli 2024 hadde hvert medlem i SMMA 320 poeng til rådighet.

Rent praktisk skjer dette ved at den enkelte abonnent logger seg på «Min side», og velger inn og ut ulike tjenester/kanaler/hastigheter for de poengene abonnenten har tilgjengelig. Dersom abonnenten ønsker å velge tjenester/hastigheter utover tilgjengelige poeng, kan abonnenten kjøpe tilleggspoeng for et månedlig beløp. Dette er i så fall et avtaleforhold mellom den enkelte abonnent og Telenor, og betales direkte av den enkelte abonnent. SMMA skal ikke ha innsyn i abonnenters valg av innhold, og SMMA har derfor ikke oversikt over verdien av disse kjøpene for Telenor, jf. provokasjon nedenfor.

Det sentrale under dette punktet er den verdien poengene representerer for SMMAAs medlemmer, og hvilke opplysninger som ble gitt i forbindelse med forhandlingene mellom partene. Videre skulle poengsystemet gi en meget stor fleksibilitet i løsningen fra Telenor. Betydningen av dette omtales nærmere under 6.3 nedenfor.

Underveis i dialogen mellom partene var SMMA spesielt opptatt av hva tjenestene fra de ulike leverandørene «kostet i poeng», da dette var avgjørende for at SMMA kunne sammenligne tilbudene fra de ulike aktørene.

I denne forbindelse skal det understrekes at det under forhandlingene ikke ble gitt noen form for signaler fra Telenor om at Telenor hadde planer om å endre «poengkostnadene» på sine tjenester.

Tvert imot ble det gjentatte ganger understreket av Telenors representant Nilsen at Telenor hadde inngått langvarige avtaler som gav SMMA en forutberegnelighet ved valg av Telenor, og at dette var et av Telenors konkurransefortrinn.

Det vises eksempelvis til e-post fra Telenor v/Nilsen datert 8. november 2022 kl. 21:36, hvor det uttrykkelig fremgår:

«Vi har inngått langsiktige avtaler med både TV2, Viaplay og Netflix.»

Bilag 7: E-postkorrespondanse mellom SMMA og Telenor i perioden 27. oktober 2022 til 9. november 2022

Det samme fremgår av e-post datert 8. mai 2023, som ble sendt til SMMA omkring to måneder før avtalen ble signert:

«For at Telenor skal være attraktive i markedet å beholde sin posisjon har vi ved de siste forhandlingene vært opptatt av langsiktige avtaler med TV og Strømmeselskaper. Historisk sett frem til i dag ser man en trend på flere og bedre innholdsavtaler med TV og strømmeselskapene i nyere tid. Det ber helt avgjørende at vi leverer tjenester som til enhver tid er attraktive og aktuelle i tråd med hvordan markedet endrer seg.»

Bilag 8: E-postkorrespondanse mellom SMMA og Telenor i perioden 24. april og 8. mai 2023

Dette gjenspeiler seg også direkte i den avtalen som er signert av partene. I tilbudet fra Telenor, som er inntatt som en del av avtalen mellom partene, fremgår følgende:

«Frihet L er en fellesavtale som gir alle beboere fleksibilitet til å velge om de vil ha bredbånd og/eller TV. Alle får 320 poeng tilgjengelig til å velge akkurat det som passer for dem. Valg av TV- innhold, strømmetjenester og hastighet kan hver beboer endre fritt og så ofte de vil.»

Videre fremgår det at:

«Pris for Frihet L: Kr 409 per måned per boenhet.»

I dokumentet «Tilleggsavtale Søm Multimediaanlegg» var det videre avtalt at:

«Kunden vil ikke få prisøkning første 12 måneder i avtaleperioden.»

Det fremgår altså uttrykkelig av avtalen, at partene hadde avtalt en fastprisperiode på 12 måneder, der Telenor ikke hadde anledning til å øke prisene.

Det anføres at de tilgjengelige poengene representerer den verdien den enkelte abonnent kunne disponere ved valg av tjenesteinnhold hos Telenor, og at en endring av antall poeng, innebærer en de facto endring av pris på tjenesten.

6.2.2 Perioden frem til gjennomføringstidspunktet og dagens situasjon

I perioden mellom signatur av avtalen (som fant sted i juli 2023), og det avtalte tidspunktet for iverksettelse av avtaleperioden den 1. juli 2024, gjorde Telenor omfattende endringer i «poengprisingen» for flere helt sentrale kanaler/strømmetjenester. Endringene ble foretatt uten noen form for varsel til SMMA, og ble først kjent da de første av SMMA's medlemmer ble overført til Telenor.

Endringene kan i grove trekk fremstilles slik:

	Poeng på avtaletidspunktet	Poeng ved gjennomføringen	Prosentvis økning
Netflix standard	70	100	43 %
Netflix premium	90	140	55 %
Viaplay serie&film	70	90	29 %
Viaplay total	400	460	15 %
Showtime	20	35	75 %

Bilag 9: Dokumentasjon av dagens poenggrenser

Det anføres at prisøkningene innebar et åpenbart brudd på den uttrykkelige avtalen mellom partene om at SMMA ikke skulle få noen prisøkning de første 12 månedene i avtaleperioden. SMMA bestrider også at Telenor kunne «nulle ut» den eksplisitte avtalen om prislås (betydningen av dette er forklart i neste punkt) ved å innføre endringene i perioden mellom signering og det avtalte tidspunktet for start av avtaleperioden.

6.3 Låsing av poeng

6.3.1 Dialogen frem til avtaleinngåelse

I forlengelsen av foregående punkt; et annet og helt sentralt element i Telenors tilbudte løsning, var den betydelige fleksibiliteten som skulle være innebygget i løsningen. Dette var et svært viktig element for SMMA ettersom man allerede hadde en stor fleksibilitet i den eksisterende løsningen fra Telia.

Dette var et tema helt fra starten av dialogen mellom partene, og «Frihet L»-produktet ble solgt inn som en svært fleksibel løsning som innebar at hver enkelt husstand stod fritt til å velge ut og inn de tjenestene man ønsket til enhver tid.

Eksempelvis fremgår det allerede i e-post datert 8. november 2022 fra Gullvåg, jf. bilag 7 over, at:

«Er det sånn at poeng man kjøper utover disse 260, kan benyttes til både å oppgradere linjen og eller kjøpe flere kanaler/streaming-tjenester? At med andre ord et poeng er et poeng.»

Telenor v/Nilsen svarte at

«Ja det stemmer. Man kan enten oppgradere kapasiteten eller velge inn kanaler eller strømmetjenester. Man kan endre så ofte man vil»

Det ble ikke på noe tidspunkt under forhandlingene gitt uttrykk for noen usikkerhet rundt den fremtidige fleksibiliteten i Telenors løsning. Tvert imot ble fleksibiliteten stadig trukket frem som et sentralt element av Telenor. Dette fremgår blant annet også uttrykkelig av teksten i tilbudene fra Telenor, herunder tilbudet som er inntatt i avtalen mellom partene.

Av tilbudene fremgår det blant annet at:

«Telenor tilbyr et av markedets beste TV- og bredbåndstilbud ...»

og

Valg av TV-innhold, strømmetjenester og hastighet kan hver beboer endre fritt og så ofte de vil.»

Ettersom løsningen fra Telenor skulle presenteres på det ekstraordinære årsmøtet, ønsket styret i SMMA også å gi en praktisk og pedagogisk fremstilling av hva dette konkret innebar for medlemmene.

I e-post datert 26. april 2023 oversendte derfor Gullvåg et praktisk eksempel til Telenor på hvordan en husstand kunne velge ulikt innhold gjennom en uke, og ba om en tilbakemelding på om fremstillingen så korrekt ut:

Mandag	Tirsdag	Onsdag	Torsdag	Fredag	Helg
Netflix 70+20p Tv2 Play Familie 30p Discovery+ & HBO 60p	Viaplay series og film 70p Tv2 Play Total 40p (Champ. League) Discovery+ & HBO 60p		Gaming-dag 500/500 60p Tv2 Play Fam 30p Netflix 70+20p	Vsport Golf 10p Vsport 40p (F1) Tv2 Play Total 40p Discovery+ & HBO 60p 250/250 20p	Vsport Golf 10p Vsport 40p (F1, NHL, FA Cup) Tv2 Play Total 40p (Norsk fotball) Netflix 70+20p
SUM 180	SUM 170		SUM 180	SUM 170	SUM 180

Telenor v/Nilsen besvarte e-posten samme dag, og skrev:

«Nei den ser riktig ut, jeg kunne kanskje vært litt mer spesifikk (tanken var å illustrere dette litt overordnet). For de eldre kan nok eksemplene dine virke noe komplisert å forstå på 5-10 min gjennomgang. Valg av TV-innhold, strømmetjenester og hastighet kan hver beboer endre fritt og så ofte de vil burde vel folk flest forstå. Men illustrasjonen din virker veldig bra for de som ønsker full utnyttelse av poengene (uten å måtte kjøpe seg opp)»

Bilag 10: Epost fra SMMA datert 26. april 2023

På grunnlag av denne tilbakemeldingen la Gullvåg frem presentasjonen på det ekstraordinære årsmøtet for å illustrere fleksibiliteten i Telenors løsning. Abonentene skulle kunne endre TV-innhold, strømmetjenester og hastighet fritt og så ofte man ville.

Det understrekes at dette også fremgår helt uttrykkelig av den signerte avtalen mellom partene, jf. bilag 6 over, hvor det står:

«Valg av TV- innhold, strømmetjenester og hastighet kan hver beboer endre fritt og så ofte de vil.»

6.3.2 Dagens situasjon

I perioden mellom signering av avtalen og det avtalte gjennomføringstidspunktet, mottok SMMA ingen informasjon om at Telenor foretok vesentlige endringer i den fleksibiliteten som hadde vært et helt sentralt element ved valg av Telenor som ny leverandør.

Først da SMMAAs medlemmer ble koblet over fra Telia til Telenor våren/sommeren 2024, oppdaget man at det nå var innført bindingstid på 30 dager for flere av de mest attraktive innholdstjenestene. Dette ble blant annet tatt opp i e-post fra Gullvåg datert 20. april 2024.

Bilag 11: E-post fra SMMA datert 20. april 2024



Per i dag er følgende kanaler låst i 30 dager dersom abonnentene velger inn disse:

- Netflix (140/100 poeng)
- Viaplay (90 poeng)
- Showtime (50 poeng)

Bilag 12: Dokumentasjon av låsing av poeng og kanaler

I tillegg er innhold fra TV2, som går utover TV2 basis, i praksis låst i 30 dager ved at dette må betales separat av den enkelte abonnent direkte til TV2 som følge av at dette ikke kan kjøpes med poeng som forutsatt, jf. nærmere under punkt 6.7 nedenfor.

Det er på det rene at Netflix, Viaplay, Showtime og TV2 er noen av de alle mest attraktive innholdstjenestene hos Telenor, og at en binding på 30 dager for hver av disse tjenestene i seg selv innebærer en vesentlig forrykning av fleksibiliteten i Telenors løsning.

Dette må imidlertid også ses i sammenheng med økningen av «poengkostnaden» som er omtalt i punkt 6.2 over. Kombinasjonen av en betydelig økning i «poengkostnader», samtidig som det oppstår en 30 dagers bindingstid, innebærer en dobbel negativ effekt for medlemmene, og medfører at det blir vesentlig dyrere å konsumere det samme TV-innholdet som før omleggingen. Eksempelvis vil et innvalg av Netflix Premium alene binde opp 140 av 180 frie poeng i 30 dager.

Som vist over, var det et gjennomgående og helt sentralt element i forhandlingene med Telenor, at SMMA hadde muligheten til å velge inn og ut tjenester på daglig basis. Dette ble også uttrykkelig fremhevet av Telenors representant flere ganger i forhandlingene, og inntatt i avtalen mellom partene.

Det understrekes i denne sammenheng også at Telia ikke hadde noen låsing på poeng mens avtalen ble forhandlet, og Telia har heller ikke noen låsing av poeng per i dag. Telias produkt har således ikke vært i nærheten av tilsvarende endringer som Telenors produkt i perioden.

6.4 Min Sky

6.4.1 Dialogen frem til avtaleinngåelse

Et annet sentralt element i forhandlingene mellom partene, var tilgangen til lagring i sky. Bakgrunnen for dette var at SMMA hadde inkludert en vederlagsfri, ubegrenset skylagringstjeneste i sin eksisterende avtale med Telia.

Allerede i e-post datert 8. november 2022, jf. bilag 7, spurte Gullvåg om følgende:

«Har dere en inkludert tjeneste for skylagring? F.eks en form for kopi/sikkerhetskopi av bilder etc?»

Telenor v/Nilsen svarte samme dag at:

«Stemmer det gjelder alt av lagring med kopi og sikkerhetskopi av filer, bilder mm»

Forholdet ble fulgt opp i flere samtaler og etterfølgende e-poster, og det ble flere ganger bekreftet at skylagringstjenesten var inkludert i prisen. Eksempelvis fremgår det i e-post fra Telenor v/Nilsen den 10. mars 2023:

«Ja «Min sky» - skylagring følger med til abonnenter hos Telenor uten ekstra kostnad.»

Bilag 13: E-postkorrespondanse mellom SMMA og Telenor i perioden 16. februar 2023 til 10. mars 2023

Også i den muntlige dialogen ble SMMA informert om at ubegrenset lagring i sky inngikk som en del av leveransen fra Telenor uten ekstra kostnad. Dette var også noe SMMA hadde som en del av sin eksisterende leveranseavtale med Telia, og som var svært viktig for SMMA.

6.4.2 Perioden frem til gjennomføringstidspunktet

I forbindelse med overgangen fra Telia til Telenor forsøkte flere av SMMA's medlemmer å logge seg på Telenors «Min sky», men opplevde at man ikke hadde tilgang til den avtalte tjenesten.

Eksempelvis skrev Gullvåg i e-post den 14. mars 2024:

«Jeg registrerte meg på min sky, men det ser ut som om systemet ikke skjønner at jeg har dette inkludert i abn/kollektiv avtale, selv om jeg bruker TelenorID'en min for å logge på MinSky. Min Sky kontoen din er full. Du bruker nå 2.04 GB av dine 2.00 GB lagringsplass i Min Sky.»

Bilag 14: E-post fra SMMA datert 14. mars 2024

I perioden frem mot gjennomføringen av overgangen mellom Telia og Telenor var det en omfattende dialog om skylagringen, ettersom SMMA's medlemmer ville miste tilgangen til Telias skylagring når avtalen med Telia utløp den 30. juni 2024. Gullvåg fulgte blant annet opp forholdet i e-post den 12. april 2024, hvor det fremgår følgende:

«Hei der. Vi har jo snakket om dette tidligere, men er litt usikker på hva status er. Dette Sky-produktet burde (les: må) gjøres tilgjengelig for medlemmene en god stund før 01.07. Årsaken til dette er at medlemmene i teorien mister tilgang til Telia Sky 30.06, og da er det jo svært uheldig at man ikke har tilgang til den nye løsningen med en solid overlapp.»

Telenor v/Nilsen besvarte e-posten den 15. april 2024, hvor det fremgår:

«Hei, Min Sky kan allerede benyttes på <https://www.telenor.no/privat/mobil/app/min-sky/> og logge seg på med sin Telenor ID. Det som vi venter på er jo at man har fri lagringsplass.»

Bilag 15: E-postkorrespondanse mellom SMMA og Telenor 12. og 15. april 2024

Det understrekes at den tjenesten Nilsen her viser til, er den gratistjenesten Telenor tilbyr alle – uavhengig av om man er kunde hos Telenor eller ikke – og som er begrenset til 2 GB, se bilag 17. Dette har aldri vært en del av den fremforhandlede avtalen mellom partene, og Nilsen bekrefter her også at det man venter på er «fri lagringsplass» for SMMA sine medlemmer.

SMMA finner også grunn til å bemerke at Telenor tilbyr ubegrenset lagring i sky som en del av sine private mobilabonnementer, se bilag 17 og nærmere under kravsberegningen i punkt 8 nedenfor. SMMA reagerer derfor sterkt på at Telenor tilbyr løsningen som en del sin leveranse for å vinne konkurransen, og deretter likevel ikke leverer dette.

Bilag 16: Utskrift fra Telenors nettsider 24. juni 2025 – «Min Sky»

SMMA var helt klare på at Telenor automatisk ville blitt eliminert fra konkurransen dersom SMMA hadde fått informasjon om at Telenor ikke kunne levere ubegrenset skylagring, slik SMMA allerede hadde hos Telia.

6.5 Opptak av TV-programmer og avspillingsmuligheter

6.5.1 Dialogen frem til avtaleinngåelse

Allerede i e-posten den 8. november 2022, inntatt som bilag 7 over, stilte SMMA v/Gullvåg direkte spørsmål om hvordan opptak av TV-innhold ble lagret. Bakgrunnen for spørsmålet var at SMMA hadde en løsning via sin eksisterende Telia-løsning, hvor opptakene ble lagret i sky-løsning, slik at innholdet kunne strømmes direkte via eksempelvis Apple TV, mobiltelefon, Ipad osv., og ikke var bundet av den fysiske dekodere i hjemmet.

Av e-posten fremgikk det:

«Det står "Opptaksdekker". Betyr det at opptakene blir lagret lokalt på denne boksen, og at man da ikke kan se på opptak f.eks via app når man er på reise? Eller lagres opptak i sky? Om det lagres i sky, hvor mange timer har man tilgjengelig?»

Det fremgår klart av e-posten at bakgrunnen for spørsmålet nettopp var å få klarhet i om opptakene kun var lokalt tilgjengelig ved bruk av opptaksdekoderen, eller om innhold som ble tatt opp, også var tilgjengelig på reise mv.

Telenor v/Nilsen svarte med to motstridende e-poster senere samme dag. I den ene ble det helt konkret bekreftet at opptak også *«lagres [...] i sky med 350 lagringstimer»*, samt at det var mulig å gjøre opptak via eksempelvis Apple TV, og at man også kunne se opptakene via Apple TV, mens det i den andre e-posten gikk frem at opptak ble lagret lokalt.

SMMA anfører at det i forbindelse med årsmøtet igjen ble bekreftet at Telenor ville ha tilgjengelig en løsning som innebar at opptak ville bli lagret i sky, slik at opptakene ville være tilgjengelige via app, og ikke være knyttet til selve dekodere.

6.5.2 Status på gjennomføringstidspunktet og dagens situasjon

Forholdet ble også fulgt opp i e-post fra Gullvåg den 12. april 2024, for å være sikker på at man hadde forstått dette korrekt.

I e-posten fremgår det:

«Hei igjen

Jeg ble litt usikker på hva som har vært kommunisert tidligere rundt det som går på opptak.

Men stemmer det ikke at du bekreftet (på årsmøtet) at Telenor kommer med en løsning på dette med opptak hvor:

- *Vi får ny boks*
- *Opptak lagres i sky.*
- *At man gjennom app/apple tv/web kan angi/sette opp hva man ønsker å gjøre opptak på*
- *At man kan konsumere (se på) tidligere opptak gjennom app/apple tv/web*

Så om det overnevnte stemmer:

- *Vil boksen automatisk bli sendt ut til medlemmene?*
- *Bytter medlemmene selv?*
- *Hva er estimatet for når den nye boksen kommer?»*

E-posten ble besvart av Telenor v/Nilsen den 15. april 2024, hvor det fremgår:

«Jo dette stemmer.

Kan ikke si noe helt konkret annet det er planlagt i høst.

Det vil da bli sendt ut info til alle medlemmer og tilsendt nye bokser med returslipp av de gamle.

De som ønsker å fortsette på gamle dekodere kan selvsagt gjøre dette om ønskelig.»

Bilag 17: E-postkorrespondanse datert 12. og 15. april 2024

Da SMMA's medlemmer tok i bruk utstyret fra Telenor, viste det seg imidlertid at opptak kun ble lagret lokalt på den enkelte TV-dekoder. Det innebærer at innholdet er låst til dekoderen, og ikke kan ses på andre enheter.

Dette innebærer også en klar begrensning i forhold til det SMMA fikk informasjon om i forkant av avtaleinngåelsen, og en betydelig mer begrenset løsning enn det SMMA allerede hadde hos Telia.

6.6 Viaplay Golf

Partene hadde en lengre dialog om tilgangen til Viaplay Golf. SMMA ble i dialogen lovet tilgang på Viaplay Golf som en del av Vsport-pakken for totalt 40 poeng (30+10). Dette ble uttrykkelig bekreftet av Telenor v/Nilsen i e-post datert 23. februar 2023, hvor det fremgår:

«Hei, Dere får mulighet for å velge inn Vgolf under Vsport med totalt 40 poeng. Vi er i dialog med Viaplay nå for å sette dette opp så da har vi løsningen klar i god tid før dere evt blir kunde 😊»

Bilag 18: E-postkorrespondanse 22. og 23. februar 2023

Denne løsningen har aldri blitt levert av Telenor, og SMMA's abonnenter har fortsatt ikke mulighet for å velge inn Vgolf som en del av Vsport for totalt 40 poeng som avtalt. Forholdet utgjør et klart avtalebrudd.

6.7 TV2 og Disney+

Under forhandlingene mellom partene ble det informert om at TV2 Play bestod av 3 ulike pakker/nivåer, hvorav den minste pakken kostet 20 poeng, den mellomste pakken 30 poeng, og den største pakken 40 poeng. Det var aldri noe krav om separat betaling til TV2 i tillegg for noen av disse tre pakkene.

Dette ble uttrykkelig også bekreftet av Telenor v/Nilsen i e-post datert 28. februar 2023, hvor det fremgår:

«Det blir annerledes fra 1 april.

Da vil «familie» pakka med disney inngå under film og serier (altså 10 poeng), og TV2 play sport, serie og film vil bli TV2 Play total hvor champions league blir inkludert for totalt 40 poeng. Så det vil bli 3 ulike TV2 Play pakker hvor Disney er inkludert. Det vil også bli mulighet for 4 skjermer uten at man betaler noe ekstra, så man kan ha 4 brukere på en konto samtidig.

TV2 Play basis: 20 poeng

TV2 Play familie (film serier og Disney): 10 poeng (totalt 30 poeng)

TV2 Play Sport (film, serie, sport, champions league): 10 poeng (totalt 40 poeng)»

E-posten ble fulgt opp med et spørsmål konkret knyttet Disney+ samme dag, hvor det fremgår:

«Hei igjen. Når man får Disney gjennom "TV2-play film og serier"-pakken eller i "Total"-pakken. Er det den samme tjenesten/tilgangen man har dersom man betaler 89,- direkte til Disney for tilgang til plattformen? Eller er det en lightversjon av noe slag?»

Telenor v/Nilsen besvarte e-posten samme dag:

«Hei, Ja det stemmer. Man får en link fra T-We inn til Disney slik at man benytter Disney + innholdet på samme måte som de som abonnerer direkte gjennom Disney+. Man får da også tilgang til Disney+ appen som man kan se på Telefon, Ipad og TV.»

Bilag 19: E-postkorrespondanse 28. februar 2023

Det samme ble også bekreftet i e-postkorrespondanse mellom partene den 29. mars 2023 i forkant av årsmøtet i SMMA, hvor Gullvåg ba om en bekreftelse på at Disney+ var inkludert hos Telenor. Det fremgår uttrykkelig i e-post fra Telenor v/Nilsen at:

«Hei, Ja Disney+ er inkludert i den avtalen vi har med TV2 Play og i TV2 Play Familie»

Bilag 20: E-postkorrespondanse datert 29. mars 2023

Da SMMA's medlemmer ble koblet over til Telenor i juli 2024, viste det seg imidlertid at Disney+ ikke lenger var en del av pakkene til Telenor, samt at prisene for de ulike TV2-pakkene var helt endret. Prisene for de tre TV2-pakkene er per i dag:

- Basis	35 poeng + 69 kr. pr. mnd.
- Sport, serier og film (tidl. TV2 Play familie)	35 poeng + 110 kr. pr. mnd.
- TV2 Play Total (tidl. TV2 Play Sport)	35 poeng + 399 kr. pr. mnd.

Bilag 21: Dokumentasjon av dagens priser

Vilkårene for TV2 Play var et helt sentralt poeng for SMMA. Endringene som Telenor har foretatt etter avtalesignering utgjør et vesentlig avvik fra det som lå til grunn på avtaletidspunktet, og innebærer blant annet et klart brudd på avtalen om 12 måneders prisfrys.

7 ETTERFØLGENDE DIALOG MELLOM PARTENE

I etterkant har det vært en lang og omfattende dialog mellom partene, uten at det har vært mulig å løse saken i minnelighet. Det anses foreløpig ikke nødvendig å redegjøre nærmere for denne dialogen. SMMA er imidlertid svært misfornøyd med Telenors kundeservice i saken, og det tas forbehold om å komme nærmere tilbake til og dokumentere denne dialogen.

8 SAKENS RETTSLIGE SIDER

SMMA og Telenor har inngått en 7-årig avtale om leveranse av TV og internettjenester til SMMA's medlemmer. Avtalen ble inngått i konkurranse med andre tilbydere, og etter lengre tids forhandlinger mellom partene.

SMMA anfører at Telenor er bundet av alminnelige avtale- og obligasjonsrettslige prinsipper, og at det foreligger et mislighold av avtalen mellom partene når Telenor ikke har levert de tjenestene som ble fremforhandlet og avtalt mellom partene i tilbudskonkurransen. For øvrig vises det til gjennomgangen over.

Det bestrides ikke at avtalevilkårene gir Telenor en endringsadgang. Endringsadgangen er imidlertid ikke ubegrenset, og den gir ikke noen ensidig rett for Telenor til å forrykke balansen i avtalen. Tvert imot følger det både av bakgrunnsretten og avtalen mellom partene at SMMA skal kompenseres dersom det leverte tjenesteinnholdet ikke samsvarer med det avtalte. Telenor står følgelig ikke fritt til ensidig å fjerne/unnlate å levere avtalte ytelser, og samtidig opprettholde eller øke prisen på tjenestene.

Det fremstår uklart for SMMA hvor langt Telenor mener at endringsadgangen går. Dersom det gjøres gjeldende at Telenor står fritt til ensidig å «nulle ut» det avtalte tjenestetilbudet under henvisning til endringsbestemmelsene, vil SMMA anføre at dette vil innebære brudd på markedsføringsloven/avtaleloven.

SMMA tar forbehold om å komme tilbake med ytterligere anførsler når tilsvaret er mottatt.

9 KRAVSBEREGNING

9.1 Innledning

SMMA krever et prisavslag som reflekterer avviket i leveranse-/tjenestenivå mellom det som ble avtalt mellom partene, og det som faktisk er levert.

Ettersom ytelsen fra Telenor består av en svært sammensatt tjeneste, er det ikke mulig å fastslå eksakt hvilken verdi det totale avviket representerer over den totale avtaleperioden. I det følgende vil derfor bli gitt en oversikt over flere alternative tilnærmingsmåter, som samtlige illustrerer at avvikenes verdi for SMMA er svært betydelige.

9.2 Reduksjon av tjenestenivå

For det første vil det være relevant å foreta en sammenligning av de tjenestene som ble avtalt mellom partene, mot det som faktisk har blitt levert av Telenor.

Som det fremgår av gjennomgangen i punkt 6 over, har SMMA rent faktisk mottatt et tjenestetilbud som avviker sterkt fra det som ble avtalt mellom partene. Samtlige av disse postene er enten ikke levert eller betydelig redusert/økt i pris.

Skjematisk kan dette fremstilles slik:

Opprinnelig avtalt	Faktisk levert
- Prisfrys i 12 måneder	Ikke overholdt
- Fri endringsadgang	Poengpriser på helt sentrale kanaler økt i snitt med omkring 40 %, i kombinasjon med 30 dagers innlåsing på helt sentrale kanaler
- Ubegrenset lagring i sky	Ikke levert
- Opptak i sky	Ikke levert
- Kjøp med poeng	Vesentlig redusert

Samtlige av de ovenstående punktene var sentrale for SMMA i forhandlingene med Telenor, og flere av punktene ville i seg selv vært avgjørende i konkurransen med Telia.

Sammenlignet med en leveranse hvor Telenor hadde levert samtlige av de ovenstående tjenestene i henhold til avtalen, er SMMA av den oppfatning at det samlede tjenestenivået er redusert med minst 30 %, og det anføres at et prisavslag skal gjenspeile denne reduksjonen.

Ved beregning av prisavslaget, tas det utgangspunkt i at den avtalte månedlige kostnaden utgjør kr 409 per husstand. Multiplisert med antall husstander utgjør det månedlige beløpet kr 756 650. Årlig utgjør dette kr 9 079 800, det vil si kr 63 558 600 i hele kontraktsperioden på 7 år.

Det understrekes i denne forbindelse at Telenor, i tillegg til den faste kostnaden som betales av SMMA, også har inntekter på tilleggstjenester som selges direkte til den enkelte abonnent, eksempelvis kjøp av tilleggspoeng og mobilabbonnement, jf. punkt 6.2 ovenfor. Som leverandør av TV og internettjenester vil Telenor ha «monopol» på slike mersalg, ettersom SMMAAs medlemmer ikke kan kjøpe dette inn fra andre aktører. En økning av poengpriser/innføring av bindingstid vil således også kunne ha en direkte betydning for slikt mersalg.

Det er ukjent for SMMA hvilke tilleggsbestillinger SMMAAs medlemmer har foretatt, da dette gjøres direkte overfor Telenor. SMMA **provoserer** fremlagt en oversikt over slikt mersalg pr. måned i perioden 1. juli 2024 til og med juni 2025.

Ved beregningen av prisavslaget tar SMMA utgangspunkt i avtalt pris i avtalen med SMMA på ca. MNOK 63,5 millioner over hele avtaleperioden. En reduksjon på 30 % utgjør da omkring MNOK 20, som tilsvarer ca. 129 kr pr. måned pr. medlem i avtaleperioden på 84 måneder.

9.3 Alternativkostnader – eksempel: ubegrenset lagring i sky

Som det fremgår over, var ubegrenset lagring i sky et sentralt element for SMMA i forhandlingene med Telenor. Dette var også en tjeneste SMMA hadde hos sin tidligere leverandør Telia, og det var et produkt man ville beholde ved en videreføring av avtalen med Telia.

På Telenor sine egne nettsider fremgår det at Telenor tilbyr ubegrenset billedlagring i alle sine private mobilabbonnement, jf. bilag 17 over. Videre fremgår det at:

«Ubegrenset billedlagring i Min Sky (verdi 99,-/md.) er inkludert i alle våre private mobilabbonnement, samt utvalgte bedriftsabbonnement. Uansett om du bruker mobil, nettbrett eller PC/Mac, så har du alltid tilgang til bildene dine i Min Sky.»

Som det fremgår, fastsetter Telenor selv verdien av tjenesten til kr 99 per måned inkl. mva.

Ved vurderingen av hvilken verdi bortfallet av denne tjenesten representerer for SMMA, er det rimelig å ta utgangspunkt i Telenors egen verdsettelse, med mindre Telenor dokumenterer en annen alternativkostnad.

Med grunnlag i en pris på kr 99 per husstand, utgjør samlet månedlig kostnad for SMMAAs 1850 medlemmer kr 183 150. Årlig utgjør dette kr 2 197 800, det vil si kr 15 384 600 i hele kontraktsperioden på 7 år for bortfallet av denne tjenesten alene.

9.4 Verdien for det enkelte medlem

I forlengelsen av ovenstående er SMMA er også av den oppfatning at et prisavslag i størrelsesorden MNOK 20 vil være helt rimelig. Det vises til at et slikt prisavslag utgjør et månedlig beløp ca. kr 129 per husstand.

Som det fremgår under punkt 6.7 over, skulle eksempelvis Disney+ være inkludert i TV2-play film/total-pakken. Dette ble fjernet før avtalen med SMMA trådte i kraft, og den månedlige kostnaden for å få tilgang til Disney+ vil være kr 89 per måned.

Videre skulle eksempelvis TV2 total kunne velges for totalt 40 poeng, samt at medlemmene da stod fritt til å endre bruken av poeng så ofte man ville. Da avtalen med SMMA trådte i kraft var imidlertid kostnaden økt til 35 poeng + kr 399 per måned, noe som både innebar en vesentlig kostnadsøkning, samt at hele den avtalte fleksibiliteten var forsvunnet.

9.5 Forholdet til Telia

Som det vil ha fremgått over, vant Telenor kontrakten med SMMA i skarp konkurranse med Telia. Dette til tross for at den månedlige kostnaden til Telenor lå kr 70,- (409,- mot 339,-) høyere enn Telia. Telenor ble imidlertid vurdert som den beste tilbyderen samlet sett som følge av det omfattende tjenesteinnholdet som ble solgt inn.

På tidspunktet for ikrafttredelse av avtalen var imidlertid tjenestetilbudet fra Telenor så kraftig endret og redusert at Telenors tjenestetilbud lå klart lavere enn tilbudet fra Telia. SMMA har altså endt opp med det klart dyreste tilbudet av de to tilbyderne, og det dårligste innholdet.

9.6 Oppsummering krav

Basert på ovenstående gjøres det gjeldende at SMMA har krav på et prisavslag som står i forhold til avviket mellom det avtalte og det faktiske leveransenivået, og som gjenoppretter balansen mellom partene. Det vil bli nedlagt påstand om at prisavslaget skal beregnes som en prosent av den til enhver tid gjeldende månedsprisen i faktura fra Telenor til Søm Multimediaanlegg, for å opprettholde balansen i avtalen gjennom hele kontraktsperioden.

10 PROSESSUELT

10.1 Rettsmekling

Saksøker er positivt innstilt på å forsøke rettsmekling.

10.2 Parts- og vitneforklaringer

Styreleder i SMMA, Jan Petter Horn, vil møte som partsrepresentant og avgi forklaring.

Saksøker tilbyr for øvrig følgende vitner:

Vitne 1: Eirek Gullvåg, styremedlem i SMMA, som vil forklare seg om anbudsprosessen og forhandlingene med Telenor.

Vitne 2: Espen Flaa Nilsen, tidl. Telenors representant.

Det tas forbehold om ytterligere bevisførsel.

Det antas at saken kan gjennomføres på 2 dager, men at det bør settes av 1 dag i reserve til behandling av saken.

10.3 Fraværdsdom

Fraværdsdom kreves i lovens tilfelle, jf. tvisteloven § 16–10.

Dersom saken avgjøres ved fraværdsdom kreves NOK 114 400 eks. mva. i sakskostnader. Det bes om at retten setter frist for inngivelse av sakskostnadsoppgave før fraværdsdom avsies, jf. tvisteloven § 20-5 (4) jf. (3).

11 PÅSTAND

Med forbehold om ytterligere anførsler og bevis nedlegges følgende påstand:

1. Søm Multimediaanlegg er berettiget et prisavslag fra Telenor Norge AS fastsatt etter rettens skjønn, beregnet som en prosent av den til enhver tid gjeldende månedspris i faktura til Søm Multimediaanlegg, oppad begrenset til 30 prosent.
2. Søm Multimediantlegg har krav på avsavnsrenter på prisavslaget i punkt 1 for foretatte leveranser fra 1. juli 2024 fram til forkynnelse av denne dommen. Rentebeløpet beregnes med grunnlag i referanserenten 3 måneders NIBOR, og forfaller til betaling to uker etter forkynnelse av dommen.
3. SMMA tilkjennes sakens kostnader.

Dokumentet er innsendt via Aktørportalen.

Advokatfirma Tofte Hald AS

Andreas Dale
Advokat
ad@toftehald.no