

EKONOMIUTSKOTTETS UTLÅTANDE **17/2006 rd**

**Regeringens proposition med förslag till lag om
ändring av kommunikationsmarknadslagen och
lagen om behandling av vissa marknadsrättsli-
ga ärenden**

Till kommunikationsutskottet

INLEDNING

Remiss

Riksdagen remitterade den 8 februari 2006 en proposition med förslag till lag om ändring av kommunikationsmarknadslagen och lagen om behandling av vissa marknadsrättsliga ärenden (RP 231/2005 rd) till kommunikationsutskottet för beredning och bestämde samtidigt att ekonomiutskottet ska lämna utlåtande i ärendet till kommunikationsutskottet.

Sakkunniga

Utskottet har hört

- konsultativ tjänsteman Laura Vilkkonen, kommunikationsministeriet

- lagstiftningsråd Marjo Lahelma, justitieministeriet
- biträdande direktör Päivi Seppälä, Konsumentverket
- direktör Jorma Koivumaa och jurist Sanna Hughes, Kommunikationsverket
- jurist Tero Leino, Finlands Konsumentförbund r.f.
- chefsjurist Anne Vainio, Elisa Abp
- Senior Legal Counsel Ville Lahti, TeliaSonera Finland Oyj
- chef för juridiska ärenden Tytti Peltonen, Tietoliikenteen ja tietotekniikan keskusliitto FiCom ry
- General Manager Harri Koponen, Wataniya Telecom.

PROPOSITIONEN

Enligt förslaget fogas till kommunikationsmarknadslagen bestämmelser om teleföretagets ansvar om det förekommer fel eller dröjsmål i kommunikationstjänsten. Till lagen fogas vida-

re en bestämmelse som gäller de fall då kommunikationstjänsten används obehörigen.

Målet med lagändringarna är att förbättra konsumentens ställning som part i avtalet om användning av kommunikationstjänsten.

UTSKOTTETS ÖVERVÄGANDEN

Motivering

Ekonomiutskottet har behandlat propositionen ur konsumenternas synvinkel och tillstyrker lagförslagen till denna del. De föreslagna ändringarna förbättrar och klarlägger konsumenternas rättsliga ställning då det förekommer fel och fördröjning i kommunikationstjänsten eller om kommunikationstjänsten används obehörigen. Samtidigt effektiviseras Konsumentverkets och konsumentombudsmannens befogenheter att övervaka användningen av avtalsvillkor. Mynigheterna ska samarbeta på behörigt sätt.

De föreslagna nya bestämmelserna i kommunikationsmarknadslagen stämmer överens med de allmänna avtals- och konsumenträttsliga principerna och bestämmelserna. Om motsvarande principer och grunder för ansvarsfördelning i konsumentförhållanden stadgas i bl.a. konsumentskyddslagen, lagen om bostadsköp och elmarknadslagen.

Standardsättning

I 67 b § i lagförslaget stadgas om standardsättning då leveransen av kommunikationstjänsten fördröjs. Standardsättningen föreslås uppgå till minst 15 euro för varje påbörjad vecka som leveransen fördröjs, dock högst 120 euro. Ekonomiutskottet anser att den föreslagna standardsättningen, som är resultatet av en kompromiss, är skälig och godtagbar. Bestämmelser om standardsättning vid näringsidkarens dröjsmål finns för närvarande i 9 kap. i konsumentskyddslagen om köp av huselement samt byggnadsentreprenader, såväl som i 6 a kap. i elmarknadslagen, som också tillämpas på konsumentskyddet vid marknadsföring av naturgas. Enligt ekonomiutskottets uppfattning lämpar sig principerna i dessa lagar också för avtal om kommunikationstjänster som avses i propositionen.

Fel och påföljder av dem

De föreslagna 67 d—67 f § i kommunikationsmarknadslagen innehåller bestämmelser om fel i leveransen av kommunikationstjänster och om påföljder av felen. Om leveransen är felaktig på

det sätt som avses i lagen, har den som använder kommunikationstjänsten rätt till ett prisavdrag som motsvarar felet. Enligt 67 e § i lagförslaget har användaren till följd av ett avbrott i leveransen rätt till en standardgottgörelse som är lika stor som standardsättningen vid dröjsmål i leveransen. Om en standardgottgörelse betalas för avbrottet, har användaren inte rätt till prisavdrag för samma avbrott. Prisavdraget och standardgottgörelsen är gottgörelse till kunden för en utebliven tjänst och inte ersättning för ett fel i tjänsten.

I kommunikationsmarknadslagen föreslås inga uttryckliga bestämmelser om rättelse av fel (avhjälpande eller ny prestation), som i allmänhet är den främsta avtalsrättsliga påföljden av fel. Enligt 83 § 1 mom. i kommunikationsmarknadslagen tillämpas utöver kommunikationsmarknadslagen dessutom konsumentskyddslagen på rättsförhållandet mellan en konsument och ett teleföretag. Det som i konsumentskyddslagen stadgas om hur fel ska rättas till gäller närmast köp av varor och vissa arbeten samt andra prestationer och lämpar sig inte sådant för kommunikationstjänster. Ett typiskt fel i kommunikationstjänster är att leveransen avbryts. I sådana fall kan felet inte rättas till, eftersom kontakten inte kan återställas retroaktivt. Visserligen kan det också förekomma fel som kan rättas till.

Ekonomiutskottet föreslår att bestämmelser om rättelse av fel införs i kommunikationsmarknadslagen och att 67 d och 67 e § i propositionen därför ändras (Detaljerade ändringsförslag).

Skadeståndsskyldighet

I 67 c § i lagförslaget stadgas om skadeståndsskyldigheten till följd av dröjsmål i leveransen av kommunikationstjänster och i 67 f § stadgas om skadeståndsskyldigheten till följd av fel. Användaren har rätt till ersättning för direkta och indirekta skador. I 67 c § 2 mom. i lagförslaget bestäms vad som anses vara en indirekt skada. Så som konstateras i motiveringen i propositionen gäller teleföretagets ersättningsansvar en-

dast sådana skador som har kausalitet i förhållande till avtalsbrottet. Rätten till ersättning uppkommer bara om felet i tjänsten har orsakat användaren någon skada som kan ersättas och bevisas. Användaren måste kunna påvisa att det har uppstått en skada som kan ersättas. På ersättningen ska även i övrigt de allmänna skadeståndsrättsliga principerna tillämpas.

För indirekta skador ansvarar teleföretaget endast om dröjsmålet, felet eller skadan föranletts av vårdslöshet från teleföretagets sida. Motsvarande bestämmelser om ersättning av indirekta skador till följd av vårdslöshet finns i elmarknadslagen och konsumentskyddslagen. Vårdslösheten bedöms enligt de allmänna principerna i Finlands rättssystem.

En tvist om skadestånd behandlas antingen vid konsumentklagonämnden eller som tvistemål vid allmän domstol.

Ekonomiutskottet anser att de föreslagna bestämmelserna om ersättning och motiveringen till dem är befogade.

Kommunikationstjänsternas egenskaper

När det gäller att ta emot kommunikationstjänster har den angivna och avtalade uppkopplingshastigheten blivit ett anmärkningsvärt problem för konsumenterna. Hastigheten anges som teoretisk maximihastighet och den verkliga dataöverföringshastigheten kan avvika från den betydligt. Konsumenten köper en tjänst som han eller hon i verkligheten inte får.

Enligt 67 § 3 mom. 2 punkten i den gällande lagen ska arten av de tjänster som tillhandahålls samt typerna av underhållsservice överenskommas i avtalet om mottagande av kommunikationstjänster. Ekonomiutskottet anser att det ur konsumentens synvinkel är viktigt att i lagen införa en kompletterande bestämmelse om att också tjänsternas relevanta egenskaper ska nämnas i avtalet. Egenskaperna ska beskrivas så noggrant att det går att bedöma när tjänsten inte motsvarar de uppgifter som angivits i marknadsföringen och när det förekommer fel i tjänsten. På basis av ett fel har användaren rätt att kräva prisavdrag.

Kommunikationsverket och konsumentombudsmannen har i uppgift att övervaka avtalsvillkoren. Tillsynsmyndigheterna bör följa upp att kommunikationstjänsterna inte marknadsförs på ett sanningsvidrigt eller vilseledande sätt.

Övrigt

Enligt 71 § 3 punkten i lagförslaget får ett teleföretag ändra avgifter och övriga villkor enligt ett avtal om kommunikationstjänster till nackdel för konsumenten på grund av andra särskilda skäl, om omständigheterna förändrats väsentligt.

Ekonomiutskottet föreslår att man överväger om det i motiveringen till bestämmelsen för tydlighetens skull borde nämnas att en godtagbar grund endast kan anses vara att de omständigheter som rätt då avtalet ingicks har förändrats på ett sätt som näringsidkaren själv inte kan inverka på.

Detaljerade ändringsförslag

Ekonomiutskottet föreslår följande ändringar i förslaget till kommunikationsmarknadslag:

67 d §. Paragrafens 2 mom. om prisavdrag ändras delvis och blir 1 mom. i 67 f § om standardgottgörelse (67 e § i RP). Ändringen behövs för att det tydligt ska framgå att rättelse av ett fel är den främsta påföljden i förhållande till prisavdrag i den föreslagna nya 67 §.

Ekonomiutskottet föreslår att 67 d § ändras så att det lyder som paragrafens 1 mom. i propositionen.

67 e §. Ekonomiutskottet föreslår att en ny bestämmelse om rättelse av fel införs i kommunikationsmarknadslagen med utgångspunkt i konsumentskyddslagens 8 kap. 18 § om vissa konsumenttjänstavtal. Felet rättas till antingen genom att det avhjälpas eller att en ny prestation erbjuds i stället för en felaktig. Att felet rättas till får inte medföra några kostnader för användaren i någotdera fallet.

Användaren kan kräva att felet ska rättas till, men också teleföretaget har rätt att rätta till felet för att på så sätt undvika ett krav på prisavdrag

eller upphävning enligt avtalet om kommunikationstjänster. Teleföretaget undviker dock inte skadeståndsskyldigheten genom att rätta till felet.

Kraven på rättelse av felet kan avvisas av vardera parten. Användaren får neka att felet rättas till, om detta medför väsentlig olägenhet för honom eller henne, t.ex. om teleföretaget inte är berett att rätta till felet tillräckligt snabbt. Användaren kan också neka att felet rättas till, om det finns en risk att de kostnader som rättelsen förorsakar honom eller henne inte ersätts. De kostnader som avses här är sådana som ger användaren rätt att få skadestånd. En särskild orsak som ger användaren rätt att neka rättelsen av felet är t.ex. att användaren har motiverat skäl att misstänka att felet inte kan rättas till. Teleföretaget får för sin del vägra att rätta till felet, om detta orsakar oskäligen kostnader eller oskäligen olägenheter.

Om felet inte kan rättas till, har användaren rätt att kräva påföljder. I allmänhet är användaren då inte skyldig att mer än en gång ge teleföretaget tillfälle att rätta till felet.

Ekonomiutskottet föreslår

att en ny 67 e § med rubriken "*Rättelse av fel*" införs i lagen enligt följande:

"Användaren har rätt att kräva att teleföretaget rättar till felet eller utför en ny prestation i stället för den felaktiga utan att detta medför kostnader för användaren. Teleföretaget är dock inte skyldigt att rätta till felet, om detta förorsakar teleföretaget oskäligen kostnader eller oskäligen olägenheter.

Även om användaren inte kräver att felet skall avhjälpas eller prestationen förnyas, får teleföretaget på egen bekostnad göra en sådan rättelse, om det utan dröjsmål erbjuder sig att göra det när användaren anmäler felet. Användaren får neka en rättelse av felet, om detta förorsakar honom eller henne väsentlig olägenhet eller en risk för att de kostnader som förorsakas användaren inte blir ersatta eller

om användaren har en annan särskild orsak att neka rättelsen.

Teleföretaget får inte hänvisa till att det inte har fått tillfälle att rätta till felet, om användaren har låtit rätta till felet och med beaktande av omständigheterna skäligen inte kan förutsättas vänta på att teleföretaget skall rätta till felet."

67 f §. Utskottet föreslår att bestämmelserna om egentligt prisavdrag (67 d § 2 mom. i RP) och standardgottgörelse (67 e § i RP) slås samman i paragrafen. Därför föreslås också paragrafens rubrik bli ändrad.

Bestämmelsen om prisavdrag, som flyttas till 1 mom. i paragrafen, föreslås bli kompletterad så att förhållandet mellan prisavdrag och rättelse framgår av momentet. Användaren ska ha rätt till ett prisavdrag som motsvarar felet, om en rättelse av felet eller en ny prestation inte kommer på fråga eller om rättelsen inte görs inom en skälig tid efter att felet har anmälts.

Ekonomiutskottet föreslår att båda momenten i 67 e § i propositionen slås samman i 2 mom. om standardgottgörelse och att vissa tekniska justeringar görs i dem till följd av sammanslagningen.

Den nya föreslagna bestämmelsen (67 e §) om rättelse av fel kommer inte på fråga i felsituationer som avses i 67 f § 2 mom. Utskottet fäster uppmärksamhet vid feldefinitionen i 67 d § 2 punkten i propositionen. Det föreligger ett fel i leveransen av en kommunikationstjänst om leveransen av kommunikationstjänsten kontinuerligt eller upprepade gånger har avbrutits och avbrottet inte kan anses vara ringa. Slumpmässiga och kortvariga avbrott som snabbt åtgärdas av teleföretaget är enligt motiveringen inte sådana i paragrafen avsedda fel som berättigar till ersättning.

Om avbrottet har varat så länge att det anses vara ett fel, kan det inte gottgöras endast genom att förbindelsen sätts i skick efter avbrottet. På grund av ett sådant fel har användaren rätt till standardgottgörelse. Användaren betalar ju också för att kontinuerligt kunna använda kommunikationstjänsten. Om t.ex. en bredbandstjänst

länge är ur funktion, motsvarar priset för den kontinuerliga tjänsten inte längre den prestation som användaren får i praktiken.

Ekonomiutskottet föreslår

att rubriken för 67 f § ändras till "*Prisavdrag och standardgottgörelse*" och att ett nytt 1 mom. införs i paragrafen och att 2 mom. ändras enligt följande:

"Om det inte kommer på fråga att avhjälpa felet eller utföra en ny prestation eller om rättelsen inte görs inom en skälig tid efter att användaren har anmält felet, har användaren rätt till ett prisavdrag som motsvarar felet. (Nytt)

En användare har rätt till standardgottgörelse om en skada som avses i 67 d § beror på ett avbrott i leveransen. Standard-

gottgörelsen uppgår till minst 15 euro för varje påbörjad vecka då leveransen är avbruten, dock högst 120 euro. *Om en standardgottgörelse betalas till användaren, har användaren inte på grund av samma avbrott rätt till ett prisavdrag som avses i 1 mom."*

(2 mom. i RP (utesl.))

Om en ny 67 e § införs i lagen, innebär det att bokstäverna i 67 e—67 h § i propositionen ändras med en bokstav framåt i alfabetet.

Utlåtande

Ekonomiutskottet föreslår

att kommunikationsutskottet beaktar vad som anförts i detta utlåtande.

Helsingfors den 23 maj 2006

I den avgörande behandlingen deltog

ordf. Jouko Skinnari /sd
vordf. Jari Leppä /cent
medl. Arto Bryggare /sd
Sari Essayah /kd
Esko Kiviranta /cent
Martti Korhonen /vänst
Miapetra Kumpula-Natri /sd
Seppo Lahtela /cent

Jouko Laxell /saml
Sirpa Paatero /sd
Klaus Pentti /cent (delvis)
Antti Rantakangas /cent
Martin Saarikangas /saml
Juhani Sjöblom /saml
Oras Tynkkynen /gröna
ers. Mauri Salo /cent.

Sekreterare var

utskottsråd Eelis Roikonen.

AVVIKANDE MENING

Motivering

Teleföretagets skadeståndsskyldighet är inte begränsad i lagförslaget. Det företag som tillhandahåller kommunikationstjänsten förbinder sig att överföra kundens meddelande från en punkt till en annan, och kan inte kontrollera hur eller i vilket syfte kommunikationstjänsten används. Teleföretaget kan alltså inte förebygga eller begränsa eventuella skador. Om företaget har iakttagit sin skyldighet till yrkesfärdighet och noggrannhet, kan skadeståndsskyldigheten i enlighet med propositionen leda till en oskälig situation. Därför borde en bestämmelse som motsvarar 19 § och 20 § i lagen om posttjänster och som innebär att ansvaret begränsas till t.ex. 500 euro införas i kommunikationsmarknadslagen. Detta maximibelopp tillämpas inte i situationer där teleföretaget har förorsakat skadan av uppsåt eller grov vårdslöshet.

Ståndpunkt

Vi föreslår

att 67 c § godkänns med följande innehåll:

"Beloppet för ersättning till en användare som lidit skada på grund av ett dröjsmål är högst 500 euro. Om teleföretaget har förorsakat skadan av uppsåt eller grov vårdslöshet, kan det inte hänvisa till att ansvaret är begränsat." och

att motiveringen till övriga delar godkänns enligt utlåtandet, förutom fjärde stycket på s. 3 enligt följande:

"I övrigt anser ekonomiutskottet att de föreslagna skadeståndsbestämmelserna och motiveringen till dem är befogade."

Helsingfors den 23 maj 2006

Martin Saarikangas /saml
Sari Essayah /kd

Jouko Laxell /saml
Juhani Sjöblom /saml