

Bodhild Fisknes  
Barne-, likestillings- og inkluderingsdep  
Postboks 8036 Dep  
N-0030 OSLO



Saksbehandler:  
TN

Vår dato:  
01.07.2011

Vår referanse:

Deres dato:  
01.07.2011

Deres referanse:  
01.07.2011

## Forbrukerutfordringer ved koblingssalg av bredbånd, TV og telefoni

Forbrukerrådet viser til Forbrukerombudets rapport "Forbrukerutfordringer ved koblingssalg av bredbånd, TV og telefoni", og ønsker å knytte enkelte kommentarer til punkter som er særlig relevante for Forbrukerrådet.

Som et utgangspunkt er Forbrukerrådet enige i de vurderinger og konklusjoner Forbrukerombudet gjør og kommer til. Våre kommentarer begrenser seg derfor til enkeltheter i rapporten. For enkelthets skyld følger kommentarene rapportens oppsummerende punkter og oppbygning.

Forbrukerrådet ser det som et viktig mål at markedsområdet som beskrives i rapporten i enda større grad skal preges av innovative tjenester, god konkurranse og lave byttekostnader. Samtidig som forretningsmodellen multiplay på enkelte områder kan være til fordel for forbrukerne, vil den ha en innelåsende effekt. Denne utfordring kan kort oppsummert løses gjennom blant annet:

- åpne standarder
- nøytrale nettverk
- brukerkontroll over innhold og meta data

### 6.2 Krav om kjøp av grunntjeneste

Grunntanken bak multiplay-modellen bygger på at kundene må kjøpe en grunntjeneste som forutsetning for å få tilgang til en annen tjeneste. Som Forbrukerombudet peker på, vil man gjennom en slik modell ikke kunne sette sammen sin egen pakke av enten de beste produkter og tjenester, eller de man måtte foretrekke av andre årsaker enn kvalitet.

Dette er særlig problematisk der man må inngå avtale om en TV-tjeneste før man kan få tilgang til en internettjeneste. Flere av konklusjonen i Sønnelandutvalgets rapport om valgfrihet og mangfold i TV-markedet<sup>1</sup> forutsetter en migrasjon til internett som leveranseplattform for fremtidige TV-tjenester. Dermed vil den naturlige utviklingen, og innovasjonen av nye tjenester som følger en slik utvikling, kunne hindres av opprettholdelsen av krav om grunntjeneste.

Forbrukerrådet støtter tiltaket om en rapport som kan belyse de konkurransemessige fordeler og ulemper ved krav om kjøp av grunntjenester.

<sup>1</sup> <http://www.regjeringen.no/nb/dep/kud/dok/hoeringer/hoeringsdok/2011/horing--tv-mangfold-og-valgfrihet-/horingsnotat.html?id=635246>

### 6.3 Krav om kjøp/leie av dekoder

Kjøp eller leie av dekoder er nødvendig for å kunne se digitale tv-sendinger. Til tross for at de fleste distributører tilbyr de samme kanalene, og brukeren kan se innholdet på en hvilken som helst TV, finnes det ingen grad av interoperabilitet for dekodere.

Dersom en bruker ønsker å bytte leverandør av TV-tjenester, må brukeren også skifte ut alt teknisk utstyr, med unntak av selve TV-apparatet. Samtidig vil det nye utstyret og dets grensesnitt være predefinert av den nye leverandør. Brukeropplevelsen og opplevelsen av kvalitet på henholdsvis hardware, firmware og software i disse maskinene kan oppleves som svært ulikt.

Fra et brukerperspektiv er det ønskelig å kunne benytte den dekoderen man selv foretrekker. Fra distributørhold har det blitt hevdet at det er rettighetshavernes krav til beskyttelse av innholdet som er årsaken for de forskjellige tekniske løsningene. En slik argumentasjon kjenner Forbrukerrådet igjen fra saken om iTunes og DRM fra 6 år tilbake, og registrerer at koblingen mellom innhold og brukerstyr i dag er en helt annen for denne typen tjeneste. Forbrukerrådet kan ikke se at det foreligger noen tekniske eller opphavsrettslige hindringer for standardisering av kryptering/DRM/CA som vil motvirke den manglende interoperabiliteten som preger TV-markedets brukerstyr.

Forbrukerrådet vil påstå at de fordelene brukerne ville oppnå gjennom en standardisering av dekodere, vil oppveie de eventuelle ulemper et forutgående standardiseringsarbeid vil medføre. Samtidig vil et krav om interoperable dekodere (også på tvers av plattformer) være et sterkt incitament både for distributørene og andre til å heve innsatsen for innovasjon og videreutvikling av brukerstyret.

Forbrukerrådet peker på Sønnelandutvalgets forslag om tiltak for en felles åpen standard for formidling av TV-signaler over internett. Forbrukerrådet oppfatter Forbrukerombudets forslag om å initiere et arbeid med mål om å standardisere også andre krypteringssignaler og/eller kortlesere som et tiltak i tråd med det ovenstående forslaget, og støtter begge.

### 6.4 Sammenlignbarhet

Forbrukerrådet viser til det behovet Forbrukerombudet beskriver i rapporten, og stiller seg bak denne virkelighetsbeskrivelsen. Samtidig ønsker Forbrukerrådet å peke på et av funnene i undersøkelsen som ble gjennomført i forbindelse med Sønnelandutvalgets rapport, der hele 37 % av de spurte ikke var klar over hvilke valgmuligheter de har i valg av leverandør av TV-tjenester. Som et av utvalgets tiltak er det derfor foreslått opprettelse av en TV-portal. Portalen er i rapporten beskrevet slik:

*“Arbeidsgruppen foreslår at det opprettes en TV-portal hvor TV-seeren kan sortere og sammenligne TV-tilbudet som er tilgjengelige fra ulike betal-TV-tilbydere etter pris og/eller kanalutvalg og tilleggstjenester. Dette kan bedre TV-seernes oversikt over tilbudet fra de enkelte leverandørene og på sikt bedre TV-seernes grunnlag for valg av tjenester og tjenestetilbydere.”*

All den tid store deler av TV-markedet er dekket gjennom avtaler som også innebærer andre tjenester, kan det være av stor interesse å utvikle en sammenligningstjeneste som også tar inn over seg detaljene i slike multiplayavtaler. Samtidig som det erfaringsmessige er utfordringer knyttet til portaler som blir for omfangsrrike, støtter Forbrukerrådet likevel Forbrukerombudets forslag om opprettelsen av en tjeneste som omfatter både produktpakker og enkelttjenesten i disse.

## 6.5 Kontraksrettslige begrensninger ved oppsigelse

Spørsmål om kontraksrettslig bindingstid ligger i utgangspunktet utenfor Forbrukerrådets normale interesseområde, samtidig som det er i Forbrukerombudets kjerneområde.

Forbrukerrådet ønsker likevel å peke på et forhold vi ikke kan se er behandlet i rapporten, og som vi anser for å være relevant. Ved kjøp av flere tjenester, risikerer brukeren å støte på utfordringene knyttet til forskjellig bindingstid knyttet til forskjellige produkter og tjenester. Det er ikke gitt at en av de åpenbare fordelene ved multiplay, det at man har alt samlet på ett sted, kommer til uttrykk ved differensiert oppsigelsestid. Dermed risikerer man å sitte med flere tjenester i forskjellige bindingstidsperioder, etter at man har sagt opp f. eks. hovedavtalen. Forbrukerombudet er gjort oppmerksomme på problemstillingen, uten at Forbrukerrådet har oversikt over utfordringens omfang.

## 6.6 Kollektivavtaler

Forbrukere som får tjenester gjennom kollektivavtaler er mange, og må kategoriseres som en viktig og sterk gruppe med potensiell stor påvirkningskraft. For Forbrukerrådet er det viktig å være oppmerksom på hvilke handlingsrom den enkelte forbruker har i slike avtaler. På den ene siden er det en autonomi i kollektiv avtaleinngåelse, men på den andre siden er det mange som skal tilfredsstilles. Dette kan by på utfordringer.

På denne bakgrunn støtter Forbrukerrådet Forbrukerombudets forslag til tiltak om å nøyere belyse effekten kollektivavtaler har, i den konteksten rapporten er skrevet. Et slikt arbeid må nødvendigvis utføres i nært samarbeid med forskjellige kollektiver.

## 6.7 Utbygging, utvikling og bruk av infrastruktur

Forbrukerrådet viser igjen til Sønnelandrapportens forutsetning om tilknyttet den infrastrukturen som skal kunne åpne opp for en bedre konkurranse, og legge til rette for mangfold og valgfrihet i TV-markedet. For at TV på internett skal kunne utfordre dagens distribusjonsmodeller, er det avgjørende at man har en infrastruktur som er kvalitets- og kapasitetsmessig god nok for overføring av innholdet. Forbrukerrådet viser til egen høringsuttalelse til Sønnelandrapporten, se særlig avsnittet "- At myndighetene legger til rette for og stimulerer økt utbygging av høykapasitetsnett, blant annet ved å sikre langsiktige og forutsigbare rammevilkår"<sup>2</sup>.

Samtidig er det viktig at det også i andre deler av næringskjeden legges til rette for en slik mulig overgang/konkurranse. Som eksempel kan nevnes den siste fotballavtalen, der Canal Digital av Fotballforbundets forhandlingsteam er tildelt et udiskutabel monopol hva norsk fotball angår. Dette til forskjell fra tidligere avtaler, der blant annet retten til å sende kamper over internett har vært konkurranseutsatt, med gode resultater for forbrukerne. Vi viser for øvrig til artikkel i Dagens Næringsliv fra tirsdag 28. juni av professorene Kindt og Sørgår ved NHH om denne avtalen.

Med hilsen

for Forbrukerrådet

Audun Skeidsvoll  
Forbrukerpolitisk direktør

Thomas Nortvedt  
Fagdirektør, Digitale  
Tjenester

<sup>2</sup> <http://www.regjeringen.no/pages/15962598/59-Forbrukerradet-m.pdf>