

Justis- og beredskapsdepartementet

*Levert elektronisk på regjeringen.no*

Deres ref.

Vår ref.  
Sak nr: 20/2552-2  
Saksbehandler: Mats Bjønnes  
Dir.tlf: 47 63 08 74

Dato:  
01.03.2021

---

# Forbrukertilsynets høringsvar - ny lov om levering av digitale ytelser til forbrukere (digitalytelsesloven)

## 1. INNLEDNING

Vi viser til Justis- og beredskapsdepartementets høringsbrev datert 3. desember 2020 om forslag til ny lov om levering av digitale ytelser til forbrukere (digitalytelsesloven).

Departementet foreslår i tillegg til gjennomføringen av direktiv 2019/770 om også endringer på flere områder som ikke er omfattet av direktivets harmoniserte virkeområde der det antas å være av praktisk betydning ved levering av digitale ytelser. Forbrukertilsynet støtter i stor grad forslaget, men har enkelte forslag og presiseringer til de enkelte bestemmelsene av hensyn til forbrukerbeskyttelsen.

Et høyt forbrukerbeskyttelsesnivå og harmonisering av regelverket er bakgrunnen for direktivet om leverings av digitale ytelser til forbrukere. Dette setter en klar juridisk ramme for digitale ytelser. Som vist i høringsnotatet overlates det til nasjonal rett å bestemme innholdet av den generelle avtaleretten.

For de aller fleste digitale tjenester og digitalt innhold vil tilbyder ha utformet standardavtaler som regulerer partenes forpliktelser og rettigheter. Rettsforholdet vil reguleres av ulovfestet kontraktsrett, i motsetning til kjøp av varer mellom forbruker og næringsdrivende som reguleres av forbrukerkjøpsloven. I tillegg skjer levering av digitale ytelser ofte på tvers av landegrenser. Dette betyr også at det kan være uklart hvilke regler som gjelder for avtaleforholdet.

Forbrukertilsynet mener at ny lov om digitale tjenester også må regulere kontraktsrettslige spørsmål som ikke er regulert i direktivet, så fremt dette er innenfor rammen av direktivet. Dette vil være en klar fordel for forbrukerbeskyttelsen ved at reglene forbrukerne har å forholde seg til i størst mulig grad er lovregulert og ikke følge av en tolkning av ulovfestet rett, slik rettstilstanden er per i dag. Vi mener også dette kan bidra til å hindre omfanget av sivile tvister, samtidig som det kan bli enklere for enkeltforbrukere å kunne fremme krav basert på sine rettigheter.

Videre er vi av den oppfatning at det bør være enklest mulig for forbrukeren for å gjøre seg kjent med sine rettigheter og forpliktelser. Slik lovforslaget og direktivet om digitale ytelser synes å forutsette, vil forbrukeren ved kombinerte avtaler måtte forholde seg til flere regelverk for en og samme avtale. Vi er derfor av den oppfatning at ved implementeringen av kontraktsregler for digitale ytelser (2019/770) og senere implementering av direktivet om kontraktsregler for varer (2019/771) i nasjonal rett, bør tilstrebes mest mulig like regler innenfor direktivenes rammer.

Forbrukertilsynet mener det kan være behov for at digitalytelsesloven revideres etter en viss periode, slik det er lagt til grunn i direktivets artikkel 25. Behovet for en tilsvarende gjennomgang i nasjonal rett og bestemmelser som ikke gjennomfører direktivet kan begrunnes med at loven skal regulere eksisterende og nye digitale tjenester- og innhold. Det kan derfor være grunn til å se nærmere på hvordan loven praktisk sett har fungert etter en gitt tidsperiode. I tillegg kan det være problemstillinger og praktiske implikasjoner som det ikke har blitt tatt tilstrekkelig høyde for i forberedelsen av loven eller i høringsinstansenes innspill.

I det følgende vil Forbrukertilsynet knytte kommentarer til forslaget med bakgrunn i vår erfaring som tilsynsmyndighet og hvilke forbrukerproblemer som gjør seg gjeldende når det gjelder digitale ytelser. Tvisteløsning og Forbruker Europa ble en del av Forbrukertilsynet fra 1. januar 2021. Vårt høringsinnspill er derfor også basert på erfaringene med tvisteløsning og meklings mellom forbrukere og næringsdrivende, i tillegg til erfaringene Forbruker Europa har med grensekryssende forbrukersaker.

Oppsummert er Forbrukertilsynets syn at:

- Det bør være enklest mulig for forbrukeren å forstå sine rettigheter og plikter etter digitalytelsesloven. Dette gjelder både med hensyn til språket som benyttes og reglens innhold.
- Bestemmelsen om oppsigelse og at forbrukeren kan si opp avtalen med rimelig varsel må tolkes strengt. Vi mener det ikke skal være adgang å avtale seg bort fra kravet til rimelig varsel. Ved avtalt månedlig forskuddsbetaling skal oppsigelsen få virkning etter utløpet av inneværende betalingsperiode, slik at forbrukeren er ute av avtalen innen neste betalingsperiode.
- Det skal være enkelt å si opp for forbrukeren. Forbrukeren skal ikke oppleve ulike hindringer for å si opp ytelsen, eksempelvis at forbrukeren må gå gjennom mange ulike steg for å si opp.
- Bindingstidens lengde skal maksimalt være 6 måneder mot en økonomisk fordel. Forbruker skal kunne si opp avtalen mot å betale et rimelig bruddgebyr. Videre må forbrukeren kunne førtidig tre ut av avtaler hvor det er forskuddsbetalt for en lengre periode mot en forholdsmessig reduksjon. I tillegg bør muligheten for forskuddsbetaling være begrenset til 6 måneder, i likhet med bindingstidsavtaler.

- Forbruker skal gis varsel om automatisk fornyelse. Første gang avtalen om ytelsen fornyes, samt hvor avtalen fornyes for mer enn 1 måned av gangen.
- Det må foreligge en gyldig grunn og endringshjemmelen i avtalen med forbruker kan ikke være for vid. Dette vil også sikre at forbrukeren i større grad kan forstå hvilke endringer som er påregnelig i avtalen
- Det bør utredes nærmere om plattformer som ikke er kontraktsmotparten til forbrukeren også skal ha et ansvar overfor forbrukeren etter digitalytelsesloven. Dette må sees i sammenheng med EUs forslag om Digital Services Act.
- Digitalytelsesloven må få anvendelse også der hvor forbrukeren ser reklame for å få tilgang til den digitale ytelsen.
- Normaltapserstatning må være rimelig, og ta høyde for ulike tilfeller av tap for forbrukeren.
- Forholdet til personopplysningsloven må vurderes nærmere. Det må også fremgå tydeligere i digitalytelsesloven hvilke rettigheter forbrukeren har etter personvernregleverket.
- Lovforslaget vil ha økonomiske og administrative konsekvenser for Forbrukertilsynets virksomhet, da det stilles krav om effektivt offentligrettslig tilsyn med at leverandører følger regelverket. Dette medfører et klart behov for økning av tilsynets ressurser når regelverket er vedtatt.

## 2. NÆRMERE KOMMENTARER TIL LOVFORSLAGET

### Lovens anvendelsesområde – terminologi og regulering

*Forbrukerens kontraktsmotpart – «leverandør» - lovutkastet § 1 tredje ledd første punktum*

Når det gjelder den som leverer den digitale ytelsen til forbrukeren har departementet foreslått å omtale denne kontraktsparten som «leverandøren». Det foreslås en klar definisjon i ny lov.

Det er vist til at uttrykket «næringsdrivende» anses som for vagt til å anvendes nasjonalt, da det ikke gir direkte uttrykk for den part som påtar seg å levere en digital ytelse til forbrukeren.

Forbrukertilsynet vil bemerke at «den erhvervsdrivende» er benyttet i direktivet (dansk versjon) og uttrykket «næringsdrivende» gjennomgående er benyttet i forbrukervernlovgivningen. Ved at det uansett skal anvendes en klar definisjon i lovteksten, slik det fremgår av høringsnotatet, er det etter vårt syn bedre å benytte allerede kjente begrep, som også følger av direktivteksten enn, uttrykket «leverandør».

Alternativt kan «tilbyder» benyttes. Etter vårt syn vil uttrykket «tilbyder» språklig sett være mer nærliggende å benytte enn «leverandør» for å vise til den parten som ved avtale påtar seg å levere en digital ytelse til forbrukeren, da dette ikke assosieres med et grossistledd. Dette uttrykket vil også kunne benyttes uavhengig av om det leveres en digital tjeneste eller digitalt innhold.

*Forbrukerbegrepet – lovutkastet § 1 tredje ledd*

En forbruker er etter forslaget en fysisk person som ikke hovedsakelig handler som ledd i næringsvirksomhet. Selv om direktivet ikke har et «hovedsakelig»-kriterium, fremgår det av direktivets fortale avsnitt 17, at nasjonal rett fritt kan velge å regulere avtaler med dobbelt formål.

Etter vårt syn er det viktig at avtaler som i all hovedsak inngås som forbruker ikke faller utenfor reguleringen, selv om en mindre andel av ytelsen er tiltenkt brukt i næringsvirksomhet. Beskyttelsesbehovet er også her sterkt gjeldende. Det er også en fordel at forbrukerbegrepet er definert likt i forbrukerkontrakslovgivningen. Dette skaper forutberegnelighet for både forbrukere og leverandører.

## **Behov for utvidet anvendelsesområde til digitalytelsesloven**

### *Plattformansvar*

Som det fremgår av direktivets fortale punkt 18, er det i nasjonal rett anledning til å utvide ansvaret for digitale ytelser til plattformer, hvor plattformen ikke er kontraktspart til forbrukeren og dermed heller ikke anses som en leverandør direkte omfattet av direktivets anvendelsesområde. Forbrukertilsynet mener at den muligheten skal benyttes.

En plattform vil i mange tilfeller ha en svært sentral rolle overfor forbrukere, slik at det også kan være grunnlag for et ansvar selv om plattformen ikke er forbrukerens kontraktspart. En plattform vil i den digitale økonomien som utgangspunkt ha kontroll over hele eller større deler av verdikjeden. Eksempelvis vil plattformen være nærmest til å vurdere og eventuelt utestenge useriøse aktører.

I de tilfeller hvor forbrukeren ikke får utøvd sine rettigheter overfor kontraktspart, men alternativt kan rette et krav mot plattformen, vil et plattformansvar være med på å sikre at forbrukernes rettigheter blir ivaretatt. Plattformene vil på den måten også kunne ha en enda større egeninteresse av å sikre at kun seriøse aktører tilbyr ytelsene på plattformen. Videre vil en plattform i utgangspunktet kunne både ha, eller avtale, en regressrett mot den som leverer ytelsen til forbrukeren. Dette er også forutsatt i direktivet. På den måten vil kontraktspart til forbrukeren stå økonomisk ansvarlig overfor plattformen, men forbrukeren kan rette sitt krav mot plattformen i de tilfeller hvor den direkte kontraktspart av ulike grunner ikke gir forbrukeren deres rettigheter.

Det pågår allerede diskusjoner knyttet til regulering av plattformer etter initiativ og forslag fra EU knyttet til Digital Services Act<sup>1</sup> («DSA»). Etter vårt syn bør spørsmålet om plattformers ansvar i de tilfeller hvor plattformen ikke er kontraktspart til forbrukeren sees i sammenheng med EUs initiativ og forslag til Digital Services Act. Forbrukertilsynet vil imidlertid påpeke at EU-kommisjonens forslag i mindre grad regulerer den privatrettslige siden av et plattformansvar, men EU-kommisjonens forslag inneholder en rekke forslag til offentligrettslige forpliktelser til plattformer.

Vi ber derfor departementet om å vurdere plattformansvaret i lys av den foreslåtte reguleringen i Digital Services Act, da det er gode grunner for å utvide ansvaret til å gjelde plattformer i digitalytelsesloven.

### *Utvidelse av lovens anvendelsesområde hvor forbruker ser markedsføring*

Lovens alminnelige virkeområde fremgår av lovutkastet § 1. Loven foreslås å gjelde for avtaler om levering av digitale ytelser mot vederlag i forbrukerforhold, hvis ikke noe annet er fastsatt

Som det fremgår av fortalen til direktivet avsnitt 25 omfatter direktivet ikke de tilfeller hvor forbruker ikke inngår en avtale med leverandøren for å få tilgang til digitalt innhold eller digital tjeneste, men hvor forbrukeren ser markedsføring som en motytelse. Dette kan

---

<sup>1</sup> <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/en/TXT/?qid=1608117147218&uri=COM%3A2020%3A825%3AFIN>

eksempelvis være å se på YouTube eller VG TV, men hvor forbrukeren ikke har betalt et vederlag for ytelsen.

Det er imidlertid opp til nasjonal rett å avgjøre om reglene for digitale ytelser som fremgår av direktivet også skal få anvendelse i disse tilfellene. Forbrukertilsynet kan ikke se at dette forholdet er berørt i høringsnotatet.

Etter vårt syn bør forbrukeren ha rettigheter både når forbrukeren har betalt med penger eller ved å bruke tid på å se reklame i online-spill eller apper. Det er rimelig å anta at dette vil øke i omfang. Det vises også til tilsvarende synspunkt i vår (daværende Forbrukerombudet) høringsuttalelse til Justis- og beredskapsdepartementet fra 2016 om forslag til nye EU-direktiver om forbrukerkontrakter, herunder digitale ytelser<sup>2</sup>.

Forbrukertilsynet mener på denne bakgrunn at digitalytelsesloven også skal få anvendelse der hvor forbruker ser markedsføring som motytelsen til den digitale ytelsen.

#### *Digitale ytelser i kombinasjon med andre ytelser § 2 fjerde ledd*

Bestemmelsen i forslaget § 2 annet og fjerde ledd, viser at i tilfeller hvor en avtale inneholder elementer av både ting og digitale ytelser kan avtalen falle i én av tre kategorier.

En rekke spørsmål om hvilken lov som skal regulere forholdet mellom leverandøren og forbrukeren oppstår som følge av dette.

I høringsnotatet stilles det spørsmål om alle ting som er sammenknyttet med digitale ytelser, skal reguleres fullt ut av forbrukerkjøpsloven, eller om det må oppstilles et unntak for tilfeller der den digitale ytelsen er hovedformålet (overveiende del) med kjøpet, jf. reguleringen i dagens forbrukerkjøpsloven § 2 annet ledd bokstav d.

Forbrukertilsynet er usikre på om det er anledning til å oppstilles et slikt unntak på bakgrunn av direktivet. Det vises her til fortalen til direktivet avsnitt 33 hvor det fremgår at: «*Dette direktiv bør kun finde anvendelse på de elementer i den samlede aftale, der består i levering af digitalt indhold eller digitale tjenester*».

Det vises også til direktivets fortale avsnitt 27 hvor det her er fremhevet at direktivet får anvendelse på avtaler som *gjelder levering* av digitalt innhold eller digitale tjenester. Dersom hovedformålet er levering av ervervsmessige tjenester som arkitekttjenester, juridiske tjenester eller andre rådgivningstjenester, hvor leverandøren bruker digitale tjenester til å frembringe eller levere det til forbrukeren, får direktivet etter fortalen ikke anvendelse.

Forbrukertilsynet mener det bør være mest mulig forståelige løsninger knyttet til hvilket regelverk som skal anvendes, både av hensyn til de næringsdrivende og forbrukeren. Ideelt sett bør det i det enkelte tilfellet velges en relevant lov som løser hele avtalen på samme måte. De rettslige konsekvensene kan til dels være ulike grunnet forskjeller i forbrukerlovgivningen. Det vil være krevende både for forbrukeren og de næringsdrivende, dersom det må anvendes flere spesiallover på den samme avtalen. Vi anser det også som sannsynlig at en løsning hvor flere spesiallover kommer til anvendelse for en kombinert avtale kan medføre at det oppstår flere tvister mellom næringsdrivende og forbrukere.

Ut fra forbrukerperspektivet vil det være uklart hvilket regelverk som skal anvendes i det enkelte tilfellet. Etter vårt syn bør problemstillingen sees på nærmere i tilknytning til

---

<sup>2</sup> <https://www.regjeringen.no/no/dokumenter/horing---forslag-til-nye-eu-direktiver-om-forbrukerkontrakter/id2481980/?uid=2e05124f-da6e-484a-9d3c-9e9874619d3d>

implementeringen av direktivet 2019/771 om kontraktsregler for salg av varer, da forholdet mellom disse regelverkene er helt sentrale for hvilken lov som skal anvendes i det enkelte tilfellet. Videre ber vi departementet se nærmere på forholdet til direktivet om kontraktsregler for digitale ytelser.

### **Generelt om forholdet til personopplysningsloven**

Etter vårt syn er forholdet til personvernreglene ikke tilstrekkelig utredet i høringsnotatet. Leverandører av avtaler om digitale ytelser må følge personvernreglene ved all behandling av personopplysninger. Ved en eventuell konflikt mellom regelverkene vil bestemmelsene i personvernforordningen gå foran, jf. direktivet artikkel 3 nr. 8 og personopplysningsloven § 2 fjerde ledd.

Flere av de foreslåtte bestemmelsene i digitalytelsesloven reiser spørsmål etter personvernreglene, noe som er egnet til å skape uklarheter for både næringsdrivende og forbrukere om hvilke rettigheter og plikter som gjelder. For å klargjøre forholdet mellom regelverkene bør det etter vårt syn inntas en egen bestemmelse i digitalytelsesloven som viser til at personvernreglene gjelder for all behandling av personopplysninger i avtaleforholdet, og at personvernreglene går foran ved en eventuell konflikt. En slik presisering vil også kunne gjøre det enklere for forbrukerne å ivareta sine rettigheter etter personvernreglene.

For øvrig kan det reises spørsmål ved hvordan personopplysninger er omtalt på i lovutkastet. I motsetning til i direktivet, har departementet valgt å innføre en samlebetegnelse på betaling med blant annet penger og avgivelse av personopplysninger. Det å definere personopplysninger som vederlag er problematisk, da beskyttelsen av personopplysninger er en grunnleggende rettighet som forbrukeren ikke kan gi fra seg. Vi gjør i denne forbindelse oppmerksom på at Det europeiske personvernråd (EDPB) har slått fast at personopplysninger ikke kan anses som en handelsvare<sup>3</sup>.

### **Levering av digitale ytelser – lovutkastet §§ 4 og 5**

Spørsmålet om når levering av den digitale ytelsen skjer er praktisk viktig. Vi har sett at eksempelvis dataspill har blitt ansett for å ha blitt levert fra tidspunktet datafilene har blitt overført til forbrukeren, selv om spillet først kan benyttes senere. Etter vårt syn er det derfor viktig å presisere at levering først kan anses for å ha funnet sted på tidspunktet ytelsen er gjort tilgjengelig og faktisk kan benyttes av forbrukeren.

Forbrukertilsynet støtter derfor den alternative ordlyden «tilgjengelig» som benyttes i høringsnotatet, istedenfor for å bruke uttrykket «levering» i lovutkastet § 5. Vi mener den alternative ordlyden oppstiller leverandørens forpliktelse på en tydeligere måte, samt at formuleringen «tilgjengelig» er lettere å forstå for forbrukeren ved kjøp av digitale ytelser.

For digitale ytelser som ikke leveres på et fysisk medium, har departementet reist spørsmål om behovet for å vurdere en regel om at forbrukeren gis rett til flere overføringsforsøk uansett hva som var årsaken til at tidligere overføringsforsøk ikke fungerte.

Per i dag vil forbrukeren i stor grad ha muligheten til å laste ned eller få tilgang til ytelsen flere ganger, uten ekstra kostnader. Tidligere var det flere eksempler på ulike begrensninger

---

<sup>3</sup> Guidelines 2/2019 on the processing of personal data under Article 6(1)(b) GDPR in the context of the provision of online services to data subjects, punkt 54

i form av maks antall nedlastninger eller et tak på hvor mange installeringer som var mulig å foreta.

For at digitalytelsesloven skal fungere etter sin hensikt, være fremtidsrettet og regulere nye typer digitale ytelser i fremtiden, mener Forbrukertilsynet at det er gode grunner for å ha en bestemmelse om at forbrukeren skal gis flere forsøk på å få overført eller å motta en ytelse, hvis dette ikke har latt seg gjøre. Dette begrunnes også med at forbrukeren normalt ikke kan forhandle om vilkårene for tjenesten eller innholdet, da dette er regulert av standardvilkår fastsatt av leverandøren.

I høringsnotatet fremgår det at hvis kostnadene er nevneverdige kan regelen være at forbrukeren kan kreve en ny levering mot å dekke de faktiske kostnadene med en slik levering. I de fleste tilfeller vil ny levering av digitale ytelser ikke utgjøre en nevneverdig kostnad, sammenlignet med ny levering av fysiske varer eller tjenester. Som utgangspunkt vil en forbruker betale for en lisens hvor det gis rett til et visst antall tilganger på et visst antall enheter for en bestemt tidsperiode. Det kan både være praktisk og helt naturlig at forbrukeren bytter enheter eller system, sletter innhold pga. plassmangel eller innholdet går tapt som følge av et uhell. En enkelt forbruker kan ha en rekke enheter, samtidig som flere ytelser tilbys som familieabonnement eller lignende konsepter, slik at antall enheter hvor en ytelse kan benyttes potensielt kan være svært mange.

I høringsnotatet er det også vist til at det kan være aktuelt oppstille tidsbegrensninger eller andre begrensninger som forhindrer spredning av innholdet ut over det som er forutsatt i avtalen, typisk med hensyn til hvor mange enheter som skal ha tilgang til ytelsen. I mange tilfeller vil digitale ytelser være knyttet opp mot en brukerkonto, slik at problemene med en ny levering i form av spredning synes å være mindre aktuelt. Det vises her til at flere ytelser også gir forbrukeren rett til å benytte den på flere enheter samtidig. Slike begrensninger vil normalt fremgå av avtalevilkårene til leverandøren. Slike begrensninger er etter vårt syn et annet spørsmål enn kostnadene ved å ha tilgjengeliggjort ytelsen flere ganger.

På bakgrunn av det ovennevnte, mener Forbrukertilsynet at en regel om rett til ny levering eller å få tilgang til ytelsen, ikke bør inneholde en begrensning knyttet til kostandene leverandøren har ved leveringen.

### **Mangler – krav til oppdateringer – lovforslaget §§ 7 - 10**

Den digitale ytelsen har etter lovforslaget § 10 en mangel hvis den ikke samsvarer med kravene som følger av lovforslagets §§ 7, 8 og 9. For avtaler om enkeltstående leveringer er hovedregelen for tidspunktet for vurdering av om mangel foreligger på leveringstidspunktet, mens for ytelser som leveres løpende for en periode, vil dette være for hele avtaleperioden.

#### *Krav til oppdateringer og konsekvenser av manglende oppdatering*

Forbrukertilsynet er positive til bestemmelsen i § 9 om alminnelige krav til oppdateringer for at ytelsen skal tilfredsstillende de subjektive- og objektive krav i henholdsvis lovforslagets §§ 7 og 8. Manglende oppdateringer er et praktisk eksempel hvor en forbruker kan kjøpe en ytelse som av ulike grunner ikke fungerer som tiltenkt på grunn av manglende oppdateringer. Eksempelvis kan endringer hos tredjepartsleverandører medføre at en tjeneste ikke fungerer, uten oppdatering fra leverandøren.

Vi mener det også er viktig at kravet til oppdatering gjelder så lenge forbrukeren kan forvente under hensyn til avtalens art og formål, slik at dette ikke er knyttet til leveringstidspunktet. Det kan imidlertid oppstå praktiske spørsmål om hvor lenge en forbruker kan forvente

oppdateringer når det gjelder ulike ytelser. Det kan også stilles spørsmål om hvorvidt retten til sikkerhetsoppdateringer eventuelt rekker lengre enn oppdateringer knyttet til innhold og funksjonalitet. Dette synes også å fremgå av direktivets fortale avsnitt 47, hvor det vises til at kravet til oppdateringer kan være lik eller rekke utover ansvarsperioden for mangler, og at dette særlig kan være aktuelt for sikkerhetsoppdateringer. Det samme kan også følge av forbrukers forventning til avtalen, og at det forventes ut fra avtalens innhold at sikkerheten ved å bruke ytelsen skal ivaretas over et lengre tidsrom enn funksjonalitetsoppdateringer. Spørsmålet om funksjonalitet må også sees i sammenheng med reguleringen av endringer initiert av leverandøren.

Forbrukeren kan etter forslagets § 9 annet ledd akseptere avvik fra oppdateringskravene, hvor forbrukeren har blitt gjort «særskilt oppmerksom» på avvik fra kravene og har «uttrykkelig» akseptert avvikene. Dette fremgår direkte av direktivet. Det er da viktig ut fra hensynet til forbrukerbeskyttelsen at aksept for avvik for oppdateringer rent praktisk skjer på en klar og utvetydig handlemåte, slik det er fremhevet i fortalens avsnitt 49. Det samme gjelder for avvik fra kravene i § 8 tredje ledd om objektive krav til ytelsen, hvor forbrukeren som har blitt gjort særskilt oppmerksom på bestemte avvik fra kravene kan aksepterte disse avvikene uttrykkelig. Fra vårt tilsynsarbeid har vi imidlertid sett at tilsvarende krav i mange tilfeller ikke er godt nok ivaretatt av de næringsdrivende. Det er derfor viktig at det tydelig fremheves i forarbeidene at dette må gjøres på en klar og tydelig måte.

En leverandør kan etter forslagets § 10 tredje ledd holdes ansvarlig for feil og mangler som skyldes manglende oppdatering, med mindre forbrukeren selv ikke installerer oppdateringer innen rimelig tid. Det er videre et krav til at forbruker har fått opplyst om oppdateringen og konsekvensene av ikke å oppdatere, samt at manglende oppdatering ikke skyldes feil i installasjonsveiledningen.

I fortalen til direktivet avsnitt 46 er hva som menes med «innen rimelig tid» i direktivets forstand nærmere omtalt. Etter vårt syn bør det i lovforarbeidene beskrives noe nærmere hvilke krav som stilles til forbrukeren og hvilken vurderingsmomenter som er relevante i vurderingen av hvor lang tid forbrukeren har på seg for å laste ned en oppdatering. Det kan være tilfeller hvor forbrukeren ønsker å avvete oppdatering av en ytelse. Dette kan eksempelvis skyldes at andre ytelser, som følge av oppdateringen, også må oppdateres for å fungere og tilgjengeliggjøringen av en slik oppdatering fra andre næringsdrivende tar noe tid.

#### *Spørsmål om regulering av opplysningssvikt*

Når det gjelder tilfeller hvor leverandøren har tilbakeholdt opplysninger, er det ingen bestemmelse i digitalytelsesloven som direkte regulerer slike situasjoner. Det er bedt om høringsinstansenes synspunkter om det er behov for en egen regel om tilbakeholdte opplysninger i digitalytelsesloven, og hvordan en eventuell slik regel vil forholde seg til direktivet.

Det kan være opplysninger som leverandøren ikke har gitt, men som er av sentral betydning for forbrukeren å få. Angrerettloven oppstiller krav til at visse opplysninger gis forbrukeren, i tillegg til kravene i markedsføringsloven. Det knyttes i utgangspunktet ikke sivilrettslige virkninger i form av prisavslag eller erstatning for brudd på disse bestemmelsene. Etter angrerettloven § 9 medfører enkelte manglende opplysninger at forbrukeren ikke skal bære disse kostandene, jf. angrerettloven første ledd bokstav e og i.

Forbrukertilsynet kan etter markedsføringsloven § 36, som gjennomfører CPC-forordningen regler om avhjelpende tiltak, be leverandøren om tiltak overfor berørte forbrukere,



eksempelvis prisavslag, tilbakebetaling og heving. Dette vil imidlertid være frivillig for leverandøren. Dette vil også være mest aktuelt i saker hvor en større andel forbrukere er berørt.

Utelatte opplysninger kan også føre til at opplysninger som er gitt må anses uriktige, slik at forholdet presumtivt kan vurderes etter forslaget § 8 tredje ledd bokstav b, jf. fjerde ledd, men dette vil ikke gjelde for alle tilfeller.

I høringsnotatet er det vist til at eventuelt ulovfestet rett om opplysningssvikt kan komme til anvendelse. Dersom ulovfestet rett om opplysningssvikt kan få anvendelse, mener vi det er fordel om dette lovfestes ut fra hensynet til at digitalytelses skal være en forbrukerlov.

Forbrukertilsynet ber derfor om at det vurderes å innta en bestemmelse om opplysningssvikt, dersom direktivet åpner for dette.

### **Bevisbyrde og forbrukers samarbeidsplikt – lovutkastet § 11**

I forslaget til bestemmelsen skilles de mellom typetilfellene enten avtalen gjelder løpende levering eller enkeltstående leveringer. For løpende ytelser vil leverandøren måtte bevise at kravene etter §§ 7, 8 og 9 følges i hele kontraktsperioden, men for enkeltstående levering presumeres det at mangelen har eksistert på leveringstidspunktet hvis den viser seg innen ett år etter levering, med mindre leverandøren beviser noe annet, jf. første og annet ledd. Dette gjelder likevel ikke hvor forbrukerens digitale miljø ikke oppfyller tekniske krav som leverandøren har opplyst tydelig om før avtalen ble inngått, jf. tredje ledd.

I bestemmelsens fjerde ledd oppstilles det en samarbeidsplikt for forbrukeren der leverandøren vil undersøke om mangelen skyldes forhold i forbrukerens digitale miljø. Hvis forbrukeren ikke samarbeider, og leverandøren tydelig har opplyst forbrukeren om plikten til å samarbeide, snus bevisbyrden til forbruker.

Som det fremgår av lovforslaget er det bare tilgjengelige fremgangsmåter som er minst inngripende for forbrukeren som skal benyttes. Dette er også klart forutsatt i direktivets fortale avsnitt 60, hvor det fremgår at samarbeidsplikten til forbrukeren ikke skal påvirke rettigheter etter personvernregelverket eller retten til privatliv. Det er kun helt unntaksvis forbrukeren må gi leverandøren virtuell tilgang for at samarbeidsplikten skal anses oppfylt. I motsatt tilfelle vil forbrukeren ha bevisbyrden for mangelen.

Forbrukertilsynet mener det er en fordel, dersom dette forholdet belyses og konkretiseres nærmere i lovforarbeidene til digitalytelsesloven.

### **Spørsmål om reklamasjonsfrist - lovutkastet §§ 18 og 27**

Forbrukeren må for å fremme sitt krav gi melding til leverandøren, uten at det kan stilles formkrav til hvordan melding gis av forbruker. Rent praktisk vil skriftlig melding være mest vanlig for digitale ytelser. Dette vil også sikre at forbruker har dokumentasjon for å ha fremmet sitt krav.

Forbrukertilsynet er positive til at den relative reklamasjonsfristen fjernes både for spørsmålet om forsinkelse og for spørsmålet mangel.

Den relative reklamasjonsfristen har i praksis medført problemer for forbrukere, typisk i tilfeller der forbrukeren har oppdaget forhold som man mistenker kan være en mangel, men hvor forbrukeren har ventet med å reklamere for å se an feilens utvikling, og dermed har kommet i skade for å oversitte den relative reklamasjonsfristen. Vi mener disse problemene i

enda større grad kan gjøre seg gjeldende for digitale ytelser, da årsaksforholdet for en feil som begrunner et mangelskrav kan være uklart. Eksempelvis kan det feilen være hos flere næringsdrivende, eksempelvis internettleverandør, en vare som den digitale ytelsen fungerer sammen med eller den digitale ytelsen i seg selv.

Vi støtter derfor å fjerne den relative reklamasjonsfristen som vil medføre en utvidelse av forbrukervernet, samtidig som forholdet til den relative reklamasjonsfrister synes noe uklart ut fra direktivet.

Vi støtter også forslaget og at det ikke stilles opp absolutte reklamasjonsfrister, da en absolutt reklamasjonsregel kun vil være praktisk for én eller flere enkeltstående leveringer av digitale ytelser. Samtidig vil vi presisere at forbrukeren for svært mange digitale ytelser, eksempelvis programvare, må forvente at produktet er ment til å vare vesentlig lengre enn ansvarsperioden på 2 år som fremgår av direktivet. Forbrukertilsynet er derfor opptatt av at et bortfall av absolutte reklamasjonsfrister ikke skal medføre at gjeldende praksis for hvor lenge enkeltstående ytelser er ment til å vare svekker forbrukervernet. Det vises i den forbindelse til at departementet mener digitale ytelser normalt ville hatt fem års reklamasjonsfrist.

Vi mener også ut fra hensynet til at digitalytelsesloven skal være en forbrukerlov, at det ikke bør være avgjørende om ytelsen er å anse som løpende levering eller enkeltstående levering. Ulike regler vil kunne skape usikkerhet om hvilke regler som gjelder i det konkrete tilfellet forbrukeren står overfor. Dette vil være vanskelig for en forbruker å forholde seg til.

Det er i både §§ 18 og 27 vist til at forbrukeren kan tape sitt krav som følge av passivitet hvor det ville virke illojalt å fremme kravet, i tillegg til kravene etter de ordinære foreldelsesreglene. På bakgrunn av at loven skal angi forbrukerens rettigheter og plikter, mener vi det vil være en fordel om forarbeidene nærmere angir innholdet i den ulovfestede læren om passivitet med hensyn til hva som kan medføre at forbrukeren kan tape sitt krav.

### **Avbestilling – lovutkastet § 31**

#### *Forholdet til angrerett*

For en forbruker vil hovedregelen være at angreretten er i behold, dersom forbrukeren avbestiller en ytelse før levering har funnet sted, jf. angrerettloven §§ 20, jf. 21. Ved førtidig oppstart vil forbrukeren ikke være forpliktet til å betale, dersom kravene i angrerettloven § 22 bokstav n ikke er fulgt av leverandøren (næringsdrivende), jf. angrerettloven § 26 annet ledd bokstav c.

Vi mener en henvisning til reglene i angrerettloven bør fremgå klart av lovutkastet § 31, da en forbruker kan tro at hovedregelen er at det skal betales erstatning til leverandøren for økonomisk tap ved avbestilling før levering har funnet sted, men hvor forbrukeren i realiteten vil ha angrerett i behold etter reglene i angrerettloven.

Forbrukertilsynet foreslår derfor følgende ordlyd (markert med rødt) for å få tydeligere frem forholdet til angrerettloven ved avbestilling:

#### *«§ 31 Avbestilling før levering*

*Avbestiller forbrukeren ytelsen før levering, kan leverandøren ikke fastholde kjøpet og kreve betaling. Det samme gjelder hvor vilkårene for å benytte angrerett etter angrerettloven er oppfylt.*

*Hvis ikke noe annet følger av avtalen, eller angrerett etter angrerettloven ikke kan gjøres gjeldende, kan leverandøren i stedet kreve erstatning for tap som er en følge av avbestillingen. Partene kan avtale en normalerstatning ved avbestilling (avbestillingsgebyr). Normalerstatningen kan ikke settes høyere enn det erstatning etter kapittel 11 normalt kan forventes å utgjøre. Hvis det ikke er avtalt avbestillingsgebyr, utmåles erstatningen etter reglene i kapittel 11.»*

Vi mener også at det er fordelaktig dersom forholdet til angrerettloven i lovutkastet § 32 gjøres mer tydelig.

#### *Erstatning ved avbestilling*

Når det gjelder erstatning i forbindelse med avbestilling av digitale ytelser, vil leverandøren ikke ha samme typer kostnader forbundet med avbestillingen som for fysiske varer, med mindre det gjelder tilvirkningskjøp etter forbrukeren egne spesifikasjoner. Det er imidlertid naturlig at leverandøren får en form for kompensasjon for at forbrukeren ikke gjennomfører avtalen.

Når det gjelder omfanget av erstatningen oppstår spørsmålet om erstatningen også skal gjelde redusert omsetningsvolum når leverandøren kan levere til nærmest et uendelig antall forbrukere. Ved erstatning for den positive kontraktsinteressen og nettoverdien av avtalen, vil resultatet være at forbrukeren i realiteten ikke har en avbestillingsrett i disse tilfellene, da kostnadene knyttet til tilgjengeliggjøringen overfor forbruker, i de aller fleste tilfeller vil være minimal. Det vil også være mindre praktisk at en digital ytelse er delvis levert eller lignende.

For fysiske varer eller ytelser basert på forbrukerens spesifikasjoner vil det påløpe kostnader knyttet til forberedelser, produksjon og at leverandøren ikke oppnår et deknings salg. For digitale ytelser, med unntaket for fysisk bærer av digitale ytelser og ytelser laget etter forbrukerens bestemte spesifikasjoner, kan leverandøren nærmest levere ytelsen til et uendelig antall forbrukere. Nettoverdien av avtalen vil dermed være tilnærmet prisen for ytelsen. Forbrukeren stilles dermed tilnærmet økonomisk likt, uavhengig av om ytelsen leveres eller ikke. Etter vårt syn vil ikke erstatning for redusert omsetningsvolum i form av nettoverdien av kontrakten være en rimelig løsning.

I de tilfeller hvor forbrukeren ikke kan gjøre angrerett gjeldende mener vi et rimelig og klart formulert avbestillingsgebyr vil ivareta hensynet til begge parter ved avbestilling.

#### **Endringer initiert av leverandør**

Forbrukertilsynet har over flere år arbeidet med spørsmål om ensidige endringer hvor tilbyderer av en tjeneste i avtalen forbeholder seg retten til å foreta endringer i prisen, vilkårene eller selve produktet eller tjenesten som leveres til forbruker. Vi har tatt opp flere saker overfor ulike næringsdrivende og skrevet veiledning om regelverket som bl.a. tar opp spørsmålet om adgangen til å foreta slike endringer med bakgrunn markedsføringsloven § 22 om urimelige avtalevilkår. Det er på bakgrunn av disse erfaringene vi vil knytte nærmere kommentarer til lovforslaget.

#### *Endringer i ytelsen – lovutkastet kapittel 9*

Utgangspunktet er at avtaler skal holdes slik de er inngått. Det kan imidlertid være praktisk at en tilbyder har behov for å gjøre endringer enten gjennom innhold som byttes ut, endringer i grensesnitt eller tilgjengeliggjøre nye funksjoner. Særlig kan dette være aktuelt ved digitale ytelser.

Vi mener lovforslaget legger opp til en fornuftig gjennomføring av artikkel 19 i direktivet gjennom to ulike bestemmelser, hvor § 41 som gjelder alminnelige vilkår for endring av ytelsen, mens § 42 gjelder særtilfellene der endringene påvirker ytelsen negativt for forbrukeren.

Etter forslaget § 41 er et av kravene at endringen har grunnlag i avtalen. I direktivet er det også angitt et krav til «gyldig grunn» for å foreta endringen. Som det fremgår av høringsnotatet mener departementet det kan spørres hvilken selvstendig betydning vilkåret om en gyldig grunn vil ha utover vilkåret om «grunnlag i avtalen». Departementet har vist til at «grunnlag i avtalen» uansett antas å være vid nok til å fange opp de begrensningene som måtte følge av kriteriet.

Etter Forbrukertilsynets syn bør lovteksten uttrykkelig presisere at det må foreligge «gyldig grunn» før endringer kan foretas. Selv om det gis noen eksempler i fortalen punkt 75 om hva som kan være endringer, forstår vi direktivet slik at det ikke vil være tilstrekkelig med en svært vid og generell endringshjemmel, men at avtalen med forbruker nærmere må angi en gyldig grunn for endringene og at fortalen viser noen praktiske eksempler. Dette vil også harmonere med eksisterende praksis etter markedsføringsloven § 22 om urimelig avtalevilkår. Ved at det i avtalen med forbrukes angis nærmere tilfeller som kan medføre endringer, får også forbrukeren bedre oversikt over hvilke endringer det er påregnelig at tilbyder foretar. Klare premisser for avtalen har betydning for om forbrukeren velger å inngå avtalen med næringsdrivende.

Vi mener uavhengig av dette, at det er en fordel om lovteksten benytter tilsvarende uttrykk som et fullharmonisert direktiv. Vi vil også vise til implementeringen i svensk rett og uttalelsene i lovutredningene om at bestemmelsen bør utformes nært opp til direktivteksten<sup>4</sup>.

#### *Endringer i pris – lovutkastet § 28 annet ledd*

Etter lovforslaget § 28 annet ledd kan leverandøren som leverer digitale ytelser, eksempelvis strømmetjenester, endre prisen hvis en slik rett er avtalt og forbrukerens rettigheter etter bestemmelsen fremgår av avtalen. Vi forstår bestemmelsen slik at virkningen av at forbrukerens rettigheter ikke fremgår av avtalen, da vil være at leverandøren ikke har hjemmel i avtalen til å endre prisen. En endring til forbrukers ugunst kan dermed kun gjøres gjeldende, dersom det er gitt varsel. Vi mener det er viktig at det knyttes sivilrettslige virkninger til manglende varsling. Dette vil også ha en oppdragende effekt i form av næringsdrivendes forhold til å varsle forbrukere om endring.

Når det gjelder utformingen av bestemmelsen mener vi henvisningen til lovutkastet § 33 om oppsigelse er noe uheldig. Med hensyn til at dette er en forbrukerlov, mener vi det kan etterlate tvil om forbrukeren forstår at retten til oppsigelse etter § 33 gjelder parallelt og eventuelt utvider forbrukerens rettigheter enn det som følger av lovutkastets § 28.

Etter vårt syn bør forbrukeren uansett gis rett til oppsigelse fra det tidspunktet endringen trer i kraft uavhengig av størrelsen på prisendringen. Det er også dette som fremgår av Forbrukertilsynet veiledning om vilkår for digitale tjenester<sup>5</sup> – forbrukeren gis mulighet til å avslutte avtalen uten kostnader dersom de er misfornøyde med endringen. Dette er basert på praksis og at det å gjøre ensidige prisendringer uten å gi forbrukeren en mulighet til å gå fra avtalen ofte vil anses urimelig. I avtaler med bindingstid vil det ligge i avtalens natur at

<sup>4</sup> SOU 2020:51, s. 171.

<sup>5</sup> Se Forbrukertilsynets veiledning om avtalevilkår, s. 6:

[https://www.forbrukertilsynet.no/content/2018/03/Veiledning-om-avtalevilk%C3%A5r\\_norsk.pdf](https://www.forbrukertilsynet.no/content/2018/03/Veiledning-om-avtalevilk%C3%A5r_norsk.pdf)

den skal være gjensidig bindende. Som et utgangspunkt vil derfor vilkår som tillater endringer i en avtale underlagt bindingstid være urimelige.

Vi mener også at forbrukerens adgang til å si opp ved prisendringer bør reguleres direkte i § 28 for å unngå misforståelser knyttet til hvilken rettighet forbrukeren har ved å si opp avtalen ved prisendringer.

På denne bakgrunn vil vi be departementet om å se nærmere på innholdet i bestemmelsen og selve utformingen med hensyn til at forbrukerne enklest mulig kan forstå sine rettigheter.

### **Oppsigelse og bindingstid – lovutkastet § 33**

#### *Oppsigelsesfrist - § 33 første ledd*

Bestemmelsen er slik det fremgår av høringsnotatet basert på gjeldende alminnelig kontraktsrett, samt en del særregler som er forsøkt tilpasset kontraktstypens egenart. Videre er det sett hen til Forbrukertilsynets veiledning om avtalevilkår for digitale tjenester, som er basert på forvaltningspraksis, og avtalevilkårene til enkelte større leverandører av løpende digitale ytelser.

Bestemmelsens første ledd fastslår forbrukers adgang til å si opp avtalen med «rimelig» varsel. Oppsigelsestiden vil da bero på hva som anses som «rimelig» varsel på bakgrunn av flere momenter, slik som avtalens art, partenes legitime behov og forholdene ellers.

Vi mener «rimelig varsel» må gjelde i alle tilfeller, og at leverandøren ikke skal ha adgang til å avtale noe annet med forbrukeren, slik det er adgang til etter lovforslaget.

Forbrukertilsynet er av den oppfatning at det i forarbeidene bør presiseres at rimelig varsel både gjelder når forbrukeren skal si opp den digitale ytelsen (oppsigelsesfrist) og hvor lenge forbrukeren er bundet av avtalen (oppsigelsestidens lengde).

Etter vårt syn er det ikke rimelig at leverandøren benytter hverken en lengre oppsigelsesfrist og oppsigelsestid enn strengt nødvendig. Formålet med oppsigelsen er at leverandøren skal kunne avslutte avtaleforholdet på en tilfredsstillende måte. Vi ber derfor om at dette nærmere omtales i lovforarbeidene og at vilkåret om «rimelig varsel» skal tolkes strengt.

Vi kan ikke se at leverandører har behov for lengre oppsigelsestid, da både levering og betaling i størst mulig grad er automatisert og ikke er avhengig av manuell behandling for å effektueres. Det vises i den forbindelse til at levering av digitale ytelser for de fleste tilfeller tilnærmet skjer umiddelbart etter inngått avtale. Eksempelvis har forbrukeren tilgang til en strømmejeneste umiddelbart eller abonnement på et dataprogram (Software).

Etter Forbrukertilsynets vurdering mener vi at regelen for avtalt månedlig forskuddsbetaling skal være at oppsigelsen får virkning etter utløpet av inneværende betalingsperiode, slik at forbrukeren er ute av avtalen innen neste betalingsperiode. På bakgrunn av hvilke hensyn som gjør seg gjeldende ved oppsigelse av en digital ytelse, som også redegjort for ovenfor, er det etter vårt syn ikke grunnlag for å oppstille et unntak i loven knyttet til om en slik oppsigelsen er urimelig ut fra avtalens art.

Forutsatt at oppsigelsestidens lengde reguleres i samsvar med lovforslaget, støtter Forbrukertilsynet en henvisning til at oppsigelsestiden ikke er uttømmende, slik departementet har stilt spørsmål om. Dette begrunnes ut fra hensynet til at loven skal være en forbrukerlov og sette rammene for partenes rettigheter og forpliktelser. Vi mener derfor

det vil være fornuftig å ha en henvisning i lovteksten enten innledningsvis i bestemmelsen eller å innta dette som et eget ledd i bestemmelsen.

#### *Bindingstid – lovutkastet § 33 annet ledd*

Som det fremgår av forslaget er hovedregelen at bindingstid utover 6 måneder ikke gyldig kan avtales. En forutsetning for bruk av bindingstid er at forbrukeren tilstår en økonomisk fordel. Bestemmelsen er utformet etter mønster av ekomloven, slik det fremgår av høringsnotatet.

Bindingstid begrenser forbrukernes valgfrihet og standpunktet til Forbrukertilsynet har gjennom flere år vært at 6 måneder bindingstid bør være maksimal lengde. Dette hensyntar begge parter på en rimelige måte ved at forbrukeren får en økonomisk fordel. Eksempelvis er bindingstidens lengde i forbrukeravtaler i Danmark på 6 måneder, herunder ekomsektoren, med mindre annet særskilt er fastsatt<sup>6</sup>. Videre har Forbrukermyndighetene i Norden inntatt et standpunkt til at bindingstidens maksimale lengde bør være 6 måneder.

Når det gjelder forslaget om at det i «særlige tilfeller» kan avtales 12 måneders bindingstid, er Forbrukertilsynet av den oppfatning at et slikt unntak ikke bør innføres. På markedet for digitale ytelser skjer det raske endringer i form av ulike tjenester og hva de ulike tjenestene tilbyr av innhold. Dette medfører at forbrukeren i mindre grad kan vurdere markedet fremover i tid og kan på den måten i mindre grad nyttiggjøre av seg andre aktuelle ytelser i bindingstidsperioden, med mindre disse kjøpes i tillegg.

Unntaket er utformet på bakgrunn av ekomloven § 2-4, men bindingstidens lengde er halvert. Dette er etter vårt syn fornuftig når det gjelder digitale ytelser. Til forskjell fra ekomsektoren hvor det foretas dyre og helt nødvendige investeringer i infrastruktur for å levere tjenestene, vil dette hensynet i mindre grad gjelde for digitale ytelser, hvor det å tilby ytelser på en enklere og billigere måte kan skaleres fra en mindre brukergruppe til en global brukergruppe. Vi kan derfor ikke se at hverken investeringshensyn eller andre hensyn tilsier at det bør være adgang til å avtale 12 måneders bindingstid for digitale ytelser. Markedet er gjennomgående i rask endring og 12 måneders bindingstid vil etter vårt syn låse forbrukeren til en bestemt leverandør i en for lang tidsperiode, slik at forbrukeren ikke kan nyttiggjøre seg av andre, nye og bedre tilbud i markedet. Etter vår oppfatning vil muligheten for 12 måneders bindingstid heller ikke styrke konkurransen i markedet.

Når det gjelder vurderingen av om fordelene som står i forhold til bindingstidens lengde, mener vi det bør presiseres i lovbestemmelsen at det må gis en reell økonomisk fordel, slik kravet er formulert etter gjeldende rett. Dette kan eksempelvis være redusert månedspris eller utvidet tilgang til tjenesten, slik som beskrevet i høringsnotat.

Forbrukertilsynet vil også presisere at etter gjeldende praksis fra Markedsrådet og Forbrukertilsynets forvaltningspraksis skal en forbruker kunne komme seg ut av bindingstiden ved å betale et rimelig bruddgebyr før bindingstiden er utløpt.

Vi kan ikke se at dette fremgår av hverken bestemmelsen eller av høringsnotatet. Vi mener derfor dette bør tas inn direkte i lovteksten eller klart fremgå av forarbeidene til digitalytelsesloven.

Videre bør det presiseres enten i forarbeidene eller i lovteksten at det ikke er adgang til at forbrukeren automatisk får ny bindingstid dersom avtalen ikke sies opp innen utløpet av den

---

<sup>6</sup> Lov om forbrugeravtaler § 28: <https://www.retsinformation.dk/eli/lt/2013/1457>

opprinnelige bindingstiden. Etter vårt syn må forbrukeren uttrykkelig avtale en eventuell ny bindingstid.

#### *Forskuddsbetalte ytelser – forholdet til bindingstid og lovutkastet § 33 annet ledd*

Som det fremgår av høringsnotatet er bindingstidsavtaler avgrenset til der hvor forbrukeren binder seg på forhånd til å betale regelmessig i bindingstiden og ikke kan si opp avtalen underveis. I tilfeller hvor forbrukeren forhåndsbetaler for en bestemt periode, eksempelvis 6 eller 12 måneder, istedenfor å betale månedlig, fremgår det at slike tilfeller ikke bør likestilles med bindingstid. Det vises i høringsnotatet til at forbrukeren har måttet forholde seg til avtalens økonomiske realitet allerede ved avtaleinngåelsen, slik at beskyttelsesbehovet er mindre.

Forbrukertilsynet mener det er flere gode grunner til at forbrukeren også i tilfeller hvor man har valgt forhåndsbetaling skal ha mulighet for å si opp avtalen og få refundert deler av beløpet som ble betalt ved avtaleinngåelsen. Det kan være flere ulike årsaker til hvorfor forbrukere ønsker å si opp avtalen førtidig. Ved forskuddsbetaling for en lengre periode er det vanskelig å forutse hva som kan komme til å skje i løpet av denne perioden.

Foruten endringer i produkter og priser i markedet kan også forbrukerens behov og interesse endre seg. Forbrukere som av økonomiske grunner ønsker å komme seg ut av avtalen, vil dermed ikke ha en reell mulighet til å gjøre dette. Koronasituasjonen og andre tilfeller av inntektsbortfall for en forbruker er eksempel på dette.

Vilkår om forskuddsbetaling for en lengre periode, uten forbrukerens mulighet for refusjon, vil i praksis kunne utgjøre et innelåsende vilkår med den samme konsekvensen for forbrukerne som bruk av bindingstid. Videre er vi av den oppfatning at leverandører kan tilpasse seg med å erstatte bindingstidstilbud med å tilby abonnement med forhåndsbetaling i større utstrekning enn i dag. Dette vil medføre at forbrukerbeskyttelsen i form av tillatt bindingstid blir mindre effektiv.

Etter Forbrukertilsynet og Markedsrådets praksis må en slik innelåsende effekt balanseres ved at forbrukeren gis en mulighet til å komme ut av avtalen mot å betale et gebyr. Gebyret må være proporsjonalt og ved beregningen vil det være relevant å ta hensyn til en eventuell økonomisk fordel som forbrukeren har mottatt i form av rabatter eller lignende.

Det vises her til at Forbrukertilsynet har tatt opp denne problemstillingen i saker overfor aktører i avisbransjen, hvor mange aktører allerede refunderte betaling i tilfeller hvor forbrukeren ønsket å si opp førtidig, i tillegg til at aktørene flest bekreftet at de ville innta dette i vilkårene til tjenesten.

På denne bakgrunn ber vi departementet om å presisere at krav om forskuddsbetaling uten mulighet til å komme ut av avtalen likestilles med bindingstid og videre at det gis adgang til oppsigelse før utløpet av abonnementsperioden med tilhørende rett på en forholdsmessig refusjon. Etter vårt syn bør også forskuddsbetaling for digitale ytelser begrenses til en periode på 6 måneder, slik som for bindingstidsavtaler.

Ved beregning av refusjon kan det eksempelvis beregnes den tid abonnementet har løpt til alminnelig månedspris og refundere det som er betalt utover dette. På denne måten bortfaller også den fordel kunden eventuelt har fått ved å velge et kampanjetilbud eller å betale redusert månedlig kostnad ved å velge en lengre forskuddsbetalt abonnementsperiode.

### *Automatisk fornyelse*

Forbrukertilsynet er også av den oppfatning at det bør stilles som krav i digitalytelsesloven at den næringsdrivende skal varsle forbrukeren før et abonnement automatisk fornyes. Dette spørsmålet er ikke berørt i høringsnotatet.

Ved avtaler som inngås for en periode kan det være vanskelig for forbrukeren å huske at avtalen må sies opp og tidspunktet for når dette må skje. Tilsvarende gjelder for prøveabonnement hvor forbrukeren betaler en lavere sum eller en gratisperiode hvor forbrukeren blir overført til et betalende abonnement. Forbrukeren blir ofte minnet om avtalen først når han eller hun oppdager at beløpet allerede er trukket fra betalingskort eller konto. Ved dette tidspunktet har fristen for oppsigelse allerede utløpt.

Videre er inngåelsen av avtaler om «prøveperioder» på digitale avisabonnement gjennomgående lagt opp for å skje meget raskt. Forbrukerens fokus vil i slike situasjoner i stor grad være rettet mot innholdet og tjenesten som det ønskes tilgang til, og ikke abonnementsvilkårene og når avtalen eventuelt må sies opp. Dette innebærer at forbrukere lett vil kunne oppleve at digitale abonnementer har blitt fornyet mot deres ønske.

Dersom forbrukeren har mottatt et varsel om fornyelse i god tid og således fått mulighet til å vurdere om man ønsker å avslutte avtalen, beskyttes forbrukeren i større grad fra å fornye avtaler uten at forbrukeren er bevisst på det.

Et slikt varsel bør for å være effektivt sendes direkte til forbrukeren, eksempelvis via e-post eller SMS, og ikke utelukkende gis via app, «min side» eller tilsvarende løsninger, med mindre forbrukeren uttrykkelig har bedt om å ikke motta direkte varsel om fornyelse av abonnement.

Videre bør varselet opplyse om når og på hvilke måter forbrukeren kan si opp avtalen, dersom hun eller han ikke ønsker at denne fornyes. Det bør også fremgå hva som skjer dersom forbrukeren ikke sier opp avtalen, herunder når ytterligere trekk fra betalingskort kommer til å skje eller tidspunktet for neste faktura skal betales, samt størrelse på beløpet

Forbrukertilsynet kan ikke se at det er noen praktiske eller økonomiske hindringer for å sende ut et slikt varsel. Vi viser i forbindelse til at eksempelvis både Netflix og Microsoft, sender ut varsel før utløpet av «prøveperioder». Etter dialog med Forbrukertilsynet har flere avisabonnement også valgt å innføre et slikt varsel til forbrukere.

På bakgrunn av det ovennevnte mener vi det bør inntas et krav i digitalytelsesloven til at næringsdrivende varsler forbruker før et abonnement automatisk fornyes for første gang, i tillegg til hver gang abonnementsperioden fornyes med mer enn 1 måned av gangen.

### *Oppsigelse hvor forbrukeren avgir personopplysninger - lovutkastet § 33 tredje ledd*

For avtaler om løpende levering hvor forbrukeren avgir personopplysninger fremgår det av lovutkastet at avtalen kan sies opp av forbrukeren med umiddelbar virkning, med mindre noe annet er uttrykkelig akseptert og særlig begrunnet i avtalens art.

Forbrukertilsynet viser her til at personvernet er en grunnleggende rettighet forbrukeren har. Vi mener at bestemmelsen ikke tar tilstrekkelig høyde for rettighetene forbrukeren har etter personvernregelverket. Det vises her til at samtykke til avtalevilkår og samtykke til behandling av personopplysninger ikke er det samme. Dersom behandlingsgrunnlaget til behandlingsansvarlig er forbrukerens samtykke, vil forbrukeren når som helst kunne trekke



samtykket tilbake og på den måten vil forbrukeren stå fritt til å si opp. Vi kan heller ikke se at situasjonen hvor forbrukeren avgir personopplysninger og betaler et vederlag, dvs. kombinerte avtaler, er omtalt i forslaget til regulering av oppsigelse.

På denne bakgrunn ber vi om at spørsmålet om oppsigelse og forholdet til personvernregelverket utredes nærmere i forbindelse med ny lov om digitale ytelser.

#### *Kommunikasjonsmiddel ved oppsigelse – lovutkastet § 33 fjerde ledd*

Vi har gjennom vårt tilsyn erfart at forbrukere i en del tilfeller har problemer med å si opp en avtale, enten fordi det stilles vilkår om en bestemt måte for gyldig oppsigelse anses gitt, eller forbrukeren har vanskeligheter med å finne ut hvordan avtalen kan sies opp. Vi har sett eksempler hvor næringsdrivende stiller krav til oppsigelse kun per post, via fax eller per telefon.

Forbrukertilsynet støtter lovforslaget hvor det fremgår at forbrukeren kan si opp avtalen med det kommunikasjonsmiddelet som ble brukt til å inngå avtalen. Etter vårt syn bør det være like enkelt for forbrukeren å si opp en avtale som å inngå avtalen. Vilkår om krav til en bestemt form for oppsigelse reiser spørsmål etter markedsføringsloven § 22 om urimelige avtalevilkår. Forbrukertilsynet har behandlet flere saker og funnet vilkår som setter krav til en bestemt oppsigelsesform som urimelig.

Forbruker gis i lovutkastet også rett til å si opp på et annet passende kommunikasjonsmiddel som leverandøren benytter ellers i sin virksomhet. Som det klare utgangspunkt bør forbrukeren kunne si opp en avtale på de kommunikasjonsmidlene som leverandøren benytter i virksomheten og som er oppgitt til forbrukeren. Etter vårt syn bør det kun være helt unntaksvis og særskilte hensyn som eventuelt fratrukker forbrukerne retten til å si opp ved bruk av kommunikasjonsmidler virksomheten selv benytter. Dette begrunnes med at ulike forbrukere kan ha forskjellige preferanser med hensyn til måten å foreta en oppsigelse og sikkerhet for at oppsigelse har funnet sted.

Som det fremgår av høringsnotatet kan det være et spørsmål om det bør inntas et krav om at forbrukeren enkelt skal finne frem til hvordan en avtale sies opp. Selv om forbrukeren etter lovforslaget i stor grad vil ha flere valgmuligheter til å si opp kan det fortsatt være vanskeligheter for forbrukeren å finne ut hvordan oppsigelse skal skje for det enkelte avtaleforholdet. Det kan eksempelvis være vanskelig for en forbruker å finne frem til stedet for oppsigelse i form av scrolling. Videre kan oppsigelsesprosessen være lite logisk lagt opp eller på andre måter være utformet slik at det blir vanskelig for forbrukeren å si opp avtalen. En forbruker kan ha inngått en rekke avtaler, hvor disse tjenestene har ulike fremgangsmåter for å si opp avtalen.

Selv om forbrukeren kan benytte det samme kommunikasjonsmiddelet til oppsigelse som ved avtaleinngåelsen, eksempelvis oppsigelse i en app, er ikke dette ensbetydende med at prosessen med å si opp tjenesten er lagt opp på en enkel måte. Vi har erfart at næringsdrivende kan gjøre det unødvendig vanskelig for forbrukeren å finne frem til hvor oppsigelse skal finne sted selv om kommunikasjonsmiddel er kjent. Dette kan reise spørsmål etter reglene om urimelig handelspraksis i markedsføringsloven som krever en konkret vurdering av det enkelte tilfellet. En slik sak vil ikke få betydning for den enkelte forbrukeren som allerede har forsøkt å si opp en ytelse.

Etter vårt syn bør det inntas et tydelig krav i lovteksten hvor det fremgår at det skal være enkelt for forbrukeren å finne frem til hvordan avtalen sies opp. Det bør i tillegg presiseres i forarbeidene at oppsigelsen ikke skal vanskeliggjøres gjennom at forbrukeren må gjennom

flere steg for å si opp, scrolling for å finne frem til hvor ytelsen sies opp eller annen utforming som gjør oppsigelse vanskeligere enn nødvendig. Dette vil bidra til at forbrukere som ønsker å si opp en ytelse faktisk får gjennomført sin oppsigelse.

#### *Vern av forbrukeren i enkelte tilfeller - lovutkastet § 33 femte ledd*

Vi støtter lovforslagets regel som gir forbrukeren et visst vern mot å bli fakturert for løpende tjenester som forbrukeren ikke lenger bruker, enten det gjelder manglende dekning på konto eller hvor innlagt betalingskort er utløpt og dermed ikke gyldig. Eventuelle ulemper for forbrukere som fortsatt ønsker å bruke ytelsen blir tilstrekkelig avhjulpet ved at leverandøren kan rette oppfordring til forbrukeren om å oppdatere betalingskort eller hvor betalingen for ytelsen ikke har blitt godkjent.

Vi mener dette på en fornuftig måte hensyntar forbrukeren og virkningene av manglende oppsigelse, hvor tjenesten ikke benyttes, samtidig som leverandøren kan varsle forbruker, dersom oppdatert betalingsmiddel er glemt og forbrukeren fortsatt benytter ytelsen. Dette vil også fungere som en sikkerhetsventil mot eventuelle useriøse aktører og en praksis hvor forbrukeren ikke betaler fortsetter å gi forbrukeren tilgang til ytelsen med det formål å akkumulere et større vederlagskrav mot forbrukeren.

#### **Leverandørens krav ved kontraktsbrudd fra forbrukerens side – lovutkastet kapittel 8**

##### *Lovutkastet § 36 - rett til å kreve oppfyllelse*

Etter forslaget kan leverandøren kreve oppfyllelse fra forbrukeren, dersom forbrukeren ikke betaler eller oppfyller øvrige plikter etter avtalen eller loven, hvor dette ikke skyldes leverandøren eller forhold på leverandørens side, jf. § 34 første ledd, jf. § 36.

Forbrukertilsynet ber om at leverandørens eventuelle mulighet for å kreve oppfyllelse i tilfeller hvor forbrukeren avgir personopplysninger avklares opp mot personvernregelverket. Det samme gjelder for kombinerte avtaler, hvor forbrukeren betaler et vederlag og avgir personopplysninger.

##### *Lovutkastet § 37 - heving*

Leverandøren kan etter bestemmelsen heve avtalen på grunn av forsinket betaling eller annet kontraktsbrudd fra forbrukerens side dersom forbrukerens kontraktsbrudd er vesentlig.

Forbrukertilsynet har erfart at næringsdrivende har hevet avtaler om digitale ytelser med forbrukere hvor det kun er henvist til at avtalevilkårene er brutt, uten at forbrukeren får en nærmere forklaring i hva bruddet gjelder. En slik praksis betyr at forbrukeren vil ha vanskeligheter med imøtegå påstanden om at vilkårene er brutt, da det ikke nødvendigvis oppgis hvilke vilkår som forbrukeren eventuelt ikke har overholdt. På den måten har leverandøren ensidig stengt tjenesten med til dels store ulemper for forbrukeren. I enkelte tilfeller har forbrukeren også blitt utstengt fra tjenesten uten mulighet for å laste ned relevante data. Dette kan medføre at forbrukeren i tillegg til å miste tilgang til en viktig tjeneste også mister verdifulle data som eksempelvis er lagret i en skylagringstjeneste. Dette kan medføre at forbrukeren er uten en reell mulighet for å imøtegå påstanden om kontraktsbrudd. De vil også være svært kostbart for en enkelt forbruker å forfølge en slik sak i det ordinære rettsapparatet.

Etter vårt syn bør bestemmelsen om heving som følge av forbrukerens vesentlige kontraktsbrudd inneholde et krav til at leverandøren opplyser om hva kontraktsbruddet består av. Det bør gis et varsel med en forklaring på hvilket eller hvilke vilkår som er brutt.

Dette vil bidra til at forbrukeren eventuelt kan imøtegå grunnlaget for at avtalen heves fra leverandørens side. Videre må forbrukeren ha adgang til å hente ut egne data før ytelsen stenges for forbrukeren.

### **Tilbakebetaling – lovutkastet § 47**

I forslaget oppstilles det i § 47 en regel om tilbakebetaling av vederlag til forbrukeren etter heving eller prisavslag, og at en slik tilbakebetaling senest skal gjøres innen 14 dager etter leverandør fikk melding fra forbrukeren, samt at leverandøren er forpliktet til å betale renter etter forsinkelsesloven, dersom fristen ikke oversittes.

Vi støtter forslaget til at leverandøren ikke kan kreve gebyr som følge av tilbakebetaling til forbrukeren, eksempelvis gjennom et tilbakebetalingsgebyr som er regulert i avtalevilkårene.

### **Erstatningens omfang – lovutkastet § 48**

Slik det fremgår av lovforslaget skilles det ikke mellom direkte og indirekte tap ved erstatningsberegningen. Dette i likhet med forbrukerkjøpsloven som regulerer kjøp av ting. Vi støtter lovforslaget på dette punkt.

Mange næringsdrivende benytter vilkår knyttet til ulike ansvarsbegrensninger, slik at forbrukeren etter vilkårene i mange tilfeller er avskåret fra å fremme krav om erstatning.

Etter vårt syn er det fornuftig at forbrukeren skal kunne kreve erstatning for «ikke ubetydelig ulempe», hvor praktiske tilfeller vil være en skylagringstjeneste hvor forbrukeren mister bilder og viktige dokumenter som er lagret i tjenesten. I slike tilfeller vil det være vanskelig å dokumentere et økonomisk tap (direkte tap), samtidig som det ikke-økonomiske tapet (indirekte tapet) og ulempen dette medfører kan være meget stor for den enkelte forbruker.

Forbrukeren vil normalt ikke kunne påvirke nivået på normaltapserstatningen, slik at denne normalt vil fastsettes ensidig av leverandøren gjennom standardvilkår. Når det gjelder normaltapserstatning er det viktig at en slik erstatning settes til et tilstrekkelig høyt nivå, slik at forbrukeren kan sies å få erstattet sitt tap på en tilstrekkelig måte. For digitale ytelser vil det også være en rekke ulike ytelser som også kan tilbys av den enkelte leverandør. En normaltapserstatning må derfor ta høyde for ulike former for tap hos forbrukeren avhengig av ytelsen som leveres.

Det er viktig at vilkår om normalerstatning kan underlegges rimelighetssensur, slik lovutkastet legger opp til, slik at normaltapserstatningen tilstrekkelig tar høyde for tapets art, omfang og betydning for forbrukeren.

Etter personvernregelverket<sup>7</sup> har forbrukeren rett til erstatning ved lidd økonomisk og ikke-økonomisk tap som følge av en overtredelse av personvernforordningen. Kravet kan rettes mot den behandlingsansvarlige eller databehandleren for den forvoldte skaden.

Etter vårt syn bør det klart fremgå av bestemmelser om erstatning i digitalytelsesloven at eventuell regulering av normaltapserstatning i avtalen med forbruker ikke hindrer forbrukeren å kreve sitt tap erstattet med bakgrunn i erstatningsreglene i personvernregelverket.

---

<sup>7</sup> Personopplysningsloven § 30, jf. Personvernforordningen (2016/679) artikkel 82. Erstatningspliktenes rekkevidde er her omtalt som materiell eller ikke-materiell skade.

### **3. ØKONOMISKE OG ADMINISTRATIVE KONSEKVENSER FOR FORBRUKERTILSYNET**

Forslaget til ny lov om digitale ytelser vil ha økonomiske og administrative konsekvenser for Forbrukertilsynets virksomhet, dersom tilsynet legges til Forbrukertilsynet, slik det legges opp til i høringsnotatet. Etter direktivets artikkel 23 (2019/770) stilles det krav om effektivt offentligrettslig tilsyn med at leverandører følger regelverket. Reglene i digitalytelsesloven som følger av direktivet skal håndheves i samsvar med forordningen om forbrukervernsamarbeid. Ansvaret Forbrukertilsynet har etter CPC-forordningen vil utvides og omfanget av oppgavene vil dermed økes.

Forbrukertilsynet er rettslig forpliktet innenfor rammen av CPC-forordningen til å behandle klager vi mottar fra andre tilsynsmyndigheter i EU/EØS på norske næringsdrivende overfor utenlandske forbrukere, så fremt det foreligger brudd på reglene i direktivet. I tillegg vil Forbrukertilsynet måtte ta opp saker hvor næringsdrivende ikke overholder forbrukerrettighetene som følger av regelverket overfor norske forbrukere.

Etter vårt syn vil også veiledningen overfor næringsdrivende være økende og særlig i en overgangsfase. Dette begrunnes blant annet med forbrukerens rettigheter tydeliggjøres, samtidig som det kan oppstå spørsmål om hvilket regelsett som skal anvendes. Videre må mange eksisterende veiledninger oppdateres for å samsvare med direktivet og ny nasjonal regulering.

Samlet sett vil dette etter vårt syn medføre behov for økning av tilsynets ressurser når ny lov er vedtatt, slik at Forbrukertilsynet effektivt kan håndheve digitalytelsesloven.

\*\*\*

Forbrukertilsynet stiller oss til disposisjon dersom departementet har eventuelle spørsmål til vårt høringsinnspill eller ønsker mer utfyllende informasjon.

Med vennlig hilsen

Trond Rønningen  
direktør

*Dokumentet er godkjent elektronisk og har derfor ingen håndskrevet signatur*