

SÖKANDE

Konsumentombudsmannen (KO),
118 87 STOCKHOLM

MOTPART

CMT Telecom Sweden AB, Box 239,
201 22 MALMÖ
Ombud: advokaten U. Y.

SAKEN

oskäligen avtalsvillkor avseende betaltjänster på Internet

DOMSLUT

Marknadsdomstolen förbjuder CMT Telecom Sweden AB (CMT) vid vite av fyrahundratusen (400 000) kr att vid debitering av Internettjänster använda villkoret att konsumenten är betalningsskyldig gentemot CMT för uppkoppling mot betalsidor på Internet med stöd av abonnemangsavtalet med TeliaSonera AB utan att dessförinnan avtal har ingåtts med konsumenten eller väsentligen samma villkor.

YRKANDEN

KO har yrkat att CMT Telecom Sweden AB (CMT), tidigare CallMedia Telecom CMT AB, vid vite förbjuds att vid debitering av Internettjänster använda villkoret att konsumenten är betalningsskyldig gentemot CMT för uppkoppling mot betalsidor på Internet med stöd av abonnemangsavtalet med TeliaSonera AB eller väsentligen liknande villkor med innebörd att konsumenten är betalningsskyldig för uppkoppling mot betalsidor på Internet utan att föregående avtal ingåtts med konsumenten.

CMT har medgivit KO:s talan.

GRUNDER OCH UTVECKLING AV TALAN

Parterna har anfört i huvudsak följande.

KO

Bakgrund

CMT har tillstånd att bedriva fast telefoni. Bolagets affärsidé är att vara en mot mervärde-tjänstemarknaden (betalsamtal, frisamtal och shared-costsamtal) inriktad teleoperatör. Bolaget tillhandahåller framförallt betalsamtalsnummer. CMT har samtrafikavtal med bl.a. Telia-Sonera AB.

KO har genom ett mycket stort antal anmälningar mot CMT uppmärksammats på det omfattande problem som CMT:s förfarande medför för konsumenterna. De flesta av de konsumenter som anmält bolaget har fått en faktura som de är helt oförstående inför. Gemensamt för samtliga anmälningar är att konsumenterna inte har beställt en tjänst mot betalning och att de inte heller är medvetna om att de har ingått något avtal med CMT eller någon annan om utnyttjande av tjänster mot betalning.

På den faktura som konsumenterna erhåller hänvisas till CMT:s hemsida. Där anges bl.a. följande. Telia är av Post- och Telestyrelsen (PTS) ålagda att hjälpa övriga telekomoperatörer att ta betalt för dessa operatörers betalnummer. Endast Telia har kompletta adressregister till abonnenter hos Telia. Genom att vara innehavare av Teliaabonnemang kan man även ringa nummer som inte ägs av Telia utan av andra operatörer som t.ex. CMT. Genom avtal mellan Telia och CMT följer av Telias allmänna villkor punkt 1.3 och 5.1 att Telias allmänna villkor jämte de villkor CMT tillämpar gäller samtal till CMT:s betaltjänster. Det är alltså på grund av CMT:s avtal med Telia och de allmänna villkoren som gäller för Teliaabonnemang som abonnemangsinnehavaren är betalningsskyldig gentemot CMT.

CMT har till de konsumenter som bestritt betalningsskyldighet uppgett att konsumenterna är betalningsskyldiga gentemot CMT med stöd av Telias villkor, punkten 1.3.

Konsumentverket/KO har bl.a. den 7 maj 2003 granskat ett antal webbplatser med betaltjänster till vilka CMT tillhandahåller telefonnummer. CMT tillhandahåller telefonnummer

till sidan "sms-kul" som innehas av Svenska Let to Phone AB. Sidan dyker upp bl.a. när användaren varit inne på "www.snyggast.com". Webbplatsen i fråga är riktad till ungdomar som kan lägga in bilder på sig själva. Denna sida är kostnadsfri. När sidan stängs kommer automatiskt en ny sida "sms-kul" upp. KO kunde vid granskningen konstatera att det på ovan beskrivna webbplats fanns ett flertal länkar. Om man klickade på någon av dessa synliga länkar eller på något annat ställe på sidan, kom det upp en s.k. pop-up ruta med texten "Säkerhetsvarning". I denna ruta ges man möjlighet att välja om man vill ladda ner ett program utgivet av Date Regon genom att klicka i någon av rutorna "ja" eller "nej". Konsekvensen av att klicka på "ja" är att omkoppling sker till en annan modempool, där det nummer som användaren är uppkopplad ifrån identifieras och uppkoppling mot betalning inleds. Det finns inte någon information om detta i säkerhetsvarningsrutan.

Samma sak sker vid besök på "www.funplanet.com". På denna webbplats kan man bl.a. genom länkar gå vidare till andra sidor för att t.ex. ladda ned ringsignaler till mobiltelefoner. Om man stänger sidan dyker automatiskt sidan "sms-kul" upp. Stänger man ned den sidan kommer samma säkerhetsvarning som beskrivits ovan och användaren ges möjlighet välja att ladda ner ett program utgivet av Date Regon.

Går man in på sidan "www.fjupp.com" kommer säkerhetsvarningen omedelbart upp och lägger sig överst. Klickar man bort den och webbplatsen "erotikssajten.com", som automatiskt kommer upp, och sedan stänger sidan "www.fjupp.com" kommer sidan "www.snyggast.com/spel" upp. Går man in under rubriken "vid spel accepteras dessa villkor" anges i underrubriken att alla spel på "snyggast Online" är gratis. Läser man vidare i texten anges dock att vid nedladdning av spel hämtas samtidigt en programvara från Date Regon och att vid användning av dessa program (sms-kul och Dating) kommer man att debiteras 29.90 kr/min samt att minsta debitering är 10 minuter. Vidare anges att man genom att starta spe-len godkänner att programvara laddas ned till datorn.

Skäl för yrkandet

En betydande del av de svenska hushållen har i dag datorer med Internetanslutning. För att koppla upp sig mot Internet krävs att det finns ett fast telefoniabonnemang med Telia som är accessnätsoperatör. I abonnemangsavtalet med Telia anges i punkten 1.3 "Dessa allmänna villkor gäller om inte annat har avtalats. Överförs ett Telemeddelande via annan operatörs nät kan andra villkor gälla för användningen av det nätet.". Villkoret anger således att för det

fall abonnenten använder sig av en annan operatörs nät kan andra villkor komma att gälla. Detta kan inte ses som annat än en upplysning från Telia om att andra operatörer kan ha andra villkor som gäller för det fall deras nät används. Telias villkor reglerar enbart förhållandet mellan Telia och Telias abonnenter. I en kommentar till villkoren, avsedd för internt bruk, anges att ”Televerkets ansvar gentemot sina abonnenter för t.ex. fel och avbrott, omfattar det telenät som Televerket disponerar, dvs. i huvudsak det egna nätet. Det betyder att vid samtrafik med andra nät sträcker sig Televerkets ansvar till den punkt där trafiken överlämnas till den andra teleoperatören”. Av en dom från Länsrätten i Stockholm den 17 december 2002 som bl.a. rörde Telias skyldighet att fakturera för CMT:s räkning, framgår att även Telia är av den uppfattningen att CMT för att kunna fakturera för de betaltjänster som CMT erbjuder måste ha ingått ett avtal med användaren och att det således inte är tillräckligt att ett samtal kopplas upp till CMT:s nummer för betaltjänster för att CMT skall kunna rikta anspråk mot Telias avtalspart, dvs. abonnenten.

Med den ökande användningen av Internet har även andra typer av tjänster än reguljär uppkoppling blivit allt vanligare. Dessa tjänster utgörs framförallt av s.k. betaltjänster där den som utnyttjar tjänsten antingen debiteras per uppkoppling för en på förhand bestämd maximal tid eller med en minuttaxa som ofta är avsevärt högre än den gängse taxan. Denna typ av tjänster skiljer sig avsevärt från ordinär uppkoppling, framförallt avseende priset. Det bör därför krävas att ett separat avtal om tjänsten ingås för att betalningsskyldighet för sådana tjänster skall uppkomma. Vid användning av dessa tjänster över telefoni måste tydlig information om pris och övriga villkor ges i anslutning till att tjänsten skall inledas. På Internet finns i stort sett obegränsade möjligheter att förvissa sig om konsumentens accept av de villkor som tjänsteleverantören tillämpar och att bekräfta beställningen. Även Telia är av den uppfattningen att de villkor som CMT åberopar som stöd för att abonnenten är betalningsskyldig inte medför någon sådan betalningsskyldighet för abonnenten utan att det för betalningsskyldighet krävs att avtal om betaltjänsten ingåtts.

Metoden att identifiera abonnenten och inte fråga efter den person som nyttjar tjänsten kan i detta sammanhang inte anses uppfylla kraven på ett avtals ingående. Det är inte rimligt att anse att alla kostnader som kan uppkomma över Internet strikt skall anses förplikta telefonabonnenten. Vid en rättslig prövning av om bindande avtal kan anses föreligga mot abonnentens bestridande i en sådan situation, torde näringsidkaren i regel inte med framgång kunna hävda ett krav.

Allmänna reklamationsnämnden har i ett flertal fall prövat de civilrättsliga förutsättningarna för att avtal skall anses ha ingåtts över Internet. Nämnden har därvid i ett flertal ärenden rörande betalningsansvar för Internetuppkoppling till betalsidor (betalsamtal via modem) uttalat att för att abonnemangsinnehavaren skall vara betalningsskyldig för betalsamtalen krävs det att abonnenten ingått ett avtal med den som tillhandahåller betalsidorna.

CMT har emellertid till de konsumenter som bestritt betalningsskyldighet uppgett att de är betalningsskyldiga gentemot CMT med stöd av Telias villkor, punkten 1.3. CMT har dock överhuvudtaget inte presenterat några villkor för abonnenten innan dessa åberopats efter det att betalningsskyldigheten ifrågasatts av konsumenten.

För att betalningsskyldighet skall uppkomma är det avgörande att ett avtal om tjänsten träffats dessförinnan. CMT:s villkor om att betalningsskyldighet föreligger p.g.a. abonnentens allmänna avtalsvillkor med Telia är ägnat att vilseleda konsumenten om grunderna för betalningsskyldigheten mot CMT. Konsumenten kan missledas att tro att betalningsskyldighet mot CMT föreligger enbart på den grund att konsumenten har ett abonnemangsavtal med Telia. På grund härav kan konsumenten avstå från att invända mot fakturan, trots att denne inte ingått något avtal om tjänsten. Ett förbud mot att använda villkoret har stor betydelse för konsumentkollektivet. CMT:s villkor att konsumenten är betalningsskyldig gentemot CMT med stöd av Telias abonnemangsvillkor är också oskäligt eftersom det inte har presenterats för konsumenten innan den tjänst som faktureringen avser levererats. I detta sammanhang kan påpekas att PTS i underrättelse den 19 december 2003 fann att det fanns skäl att anta att CMT inte följer den skyldighet som följer av 5 kap. 4 § lagen (2003:389) om elektronisk kommunikation. PTS klargjorde att CMT måste säkerställa att avtalsvillkoren finns tillgängliga varje gång en konsument blir uppkopplad via CMT:s växel. Marknadsdomstolen fastslog i målet MD 2004:5 att det krävs en beställning av tjänsten för att konsumenten skall vara skyldig att betala för uppkopplingen mot en betalsida. Nu påtalat villkor är utformat så att det medger CMT att agera i strid med 12 § andra stycket marknadsföringslagen (1995:450) (MFL) vilket i sig innebär att villkoret torde vara att bedöma som oskäligt.

Det förhållandet att CMT sedan juni 2003 enligt egen uppgift upphört att fakturera för tjänstetillhandahållaren Svenska Let To Phone AB:s räkning medför inte att det saknas skäl att förbjuda CMT att använda det villkor som är i fråga i målet.

CMT

CMT bildades i februari 1996 och erhöll operatörslicens av PTS samma år samt tilldelades nummerserier år 1997. Efter mycket utdragna förhandlingar med Telia avseende samtrafik kom teletrafiken i gång kring årsskiftet 1998 såvitt avser samtrafik avseende Telias fasta nät och Telia-abonnenter i detta fasta nät. De förhållanden som KO anser otillbörliga har pågått under snart fem år.

CMT har som affärsidé att vara en mot mervärdetjänstemarknaden särskilt inriktad teleoperatör. Den ende konkurrenten på den svenska marknaden har varit Telia som dominerar mervärdetjänstemarknaden (betalsamtal 099xx-, frisamtal 0200- och shared costsamtal 0771-). CMT har fått lägga ner stor möda och ett omfattande arbete för att skapa möjligheter att konkurrera med Telia och ta en del av Telias marknad såvitt nu är ifråga. Det betyder att CMT varit mycket aktivt i lagstiftningsprocessen, inför PTS, inför Konkurrensverket samt vid några tillfällen inför allmän domstol. CMT har emellertid såvitt avser Telia-abonnenter i det fasta telenätet en väl fungerande samtrafik med Telia.

KO:s talan avser historiska och inaktuella förhållanden. CMT kan inte förstå KO:s syfte med att vidhålla dess inaktuella talan då CMT redan i juni månad år 2003 upphörde att fakturera för kunden Svenska Let to Phone AB:s räkning för att i juli häva abonnemangsavtalen, något som KO väl känner till. CMT har förklarat för KO att bolaget inte känt till och inte heller bort känna till att Svenska Let to Phone AB gentemot CMT förfarit oseriöst före den tidpunkt då CMT hävde avtalen i förtid. CMT har kontinuerligt informerat KO om vidareutveckling av bolagets tekniska plattform inte minst för att möta den förändrade lagstiftningens krav. KO känner således till att CMT inte tillhandahåller betalnummer på sätt som KO:s talan bygger på. CMT:s nuvarande tekniska plattform och affärsmetod för tillhandahållande av betaltjänster via Internet har uttryckligen accepterats av PTS samt föredragits för KO, som inte framfört någon negativ synpunkt. Tvärtom har KO uttryckt att de av CMT vidtagna förändringarna är lovvärda. Den telerättsliga lagstiftningen har förändrats sedan KO väckte talan och det regelverk mot vilket CMT bedriver dess verksamhet är väsentligt förändrat. Något allmänpreventivt syfte har inte ens påståtts från KO:s sida.

Mot den ovan angivna bakgrunden och då det bakomliggande syftet med KO:s talan enligt CMT:s uppfattning har sin grund i agerande från annan part, nämligen Svenska Let to Phone AB ser CMT inte skäl att bestrida KO:s talan. Av processekonomiska skäl och för att på detta sätt ytterligare visa att CMT är ett seriöst företag medges således KO:s talan.

Sedan april i år har CMT beslutat sig för att inte längre vara verksam inom mervärdetjänstesektorn på telekommarknaden inom ramen för det samtrafikavtal som tecknats med Telia-Sonera AB och avtal om fakturering som tecknats med TeliaSonera AB:s dotterbolag Sergel Kreditjänster AB. Det innebär att CMT inte längre tillställer kunder några fakturor. Det betyder således att CMT helt upphört med den verksamhet som ifrågasatts av KO och även delar av övrig verksamhet som inte ifrågasatts av KO men som genom KO:s agerande blivit kommersiellt omöjliga för CMT att fortsätta bedriva verksamhet inom. CMT har inte för avsikt att återuppta verksamhet inom den marknad man nu lämnat.

BEVISNING

KO har som skriftlig bevisning åberopat kopia av skrivelse från CMT, kopia av faktura från CMT och utskrift av s.k. skärmdump från CMT:s hemsida.

DOMSKÄL

Lagen (1994:1512) om avtalsvillkor i konsumentförhållanden (AVLK) tillämpas på avtalsvillkor som näringsidkare använder i förhållande till konsumenter. Lagen tillämpas således enligt sin lydelse på avtalsvillkor som erbjuds konsumenter. Något avtal behöver inte ha slutits. Men även de avtalsvillkor som ingår i ett träffat avtal anses "erbjudna" i lagens mening och omfattas därför av reglerna.

Enligt 3 § AVLK kan Marknadsdomstolen pröva om ett avtalsvillkor, som en näringsidkare använder när han erbjuder varor, tjänster eller andra nyttigheter till konsumenter, med hänsyn till pris och övriga omständigheter är oskäligt mot konsumenten. Om så är fallet, får Marknadsdomstolen förbjuda näringsidkaren att i framtiden i liknande fall använda samma eller väsentligen samma villkor, om förbudet är påkallat från allmän synpunkt eller annars ligger i konsumenternas eller konkurrenternas intresse.

Den marknadsrättsliga bedömningen enligt AVLK skall inriktas på om ett villkor typiskt sett är oskäligt mot konsumenten. Detta anses vara fallet bl.a. om villkoret, med avvikelse från gällande dispositiva rättsregler, ger näringsidkaren en förmån eller berövar konsumenten en rättighet och därigenom åstadkommer en sådan snedbelastning i fråga om parternas rättig-

heter och skyldigheter enligt avtalet, att en genomsnittligt sett rimlig balans mellan parterna inte längre föreligger.

Frågan huruvida ett avtalsvillkor är att anse som oskäligt skall avgöras på grundval av en samlad bedömning av parternas rättigheter och skyldigheter. Vid skälighetsbedömningen spelar också villkorens förhållande till tvingande lagstiftning stor roll. Ett avtalsvillkor som strider mot tvingande lag är regelmässigt att anse som oskäligt. Avtalsvillkor som strider mot tvingande allmänna rättsprinciper, utan att dessa framgår av lag, kan också förbjudas. Även sådana villkor som presenterats eller utformats på ett vilseledande eller oklart sätt, så att konsumenten inte kan förutse vilka konsekvenser villkoret får för honom, är normalt att anse som oskäliga enligt AVLK (prop. 1994/95:17 s. 65). Villkoren i fråga är typiskt sett att anse som oskäliga enligt AVLK i den mån de inte varit föremål för individuell förhandling (nyssnämnd prop. s. 92 och 94).

CMT får genom sitt medgivande av KO:s talan anses ha vitsordat att bolaget tillämpat det aktuella villkoret på sätt som KO gjort gällande. Det får därmed anses klarlagt att det påtalade villkoret ingår i ett avtal av masskaraktär som inte utformats separat för enskilda fall och att avtalet använts av CMT i samband med att bolaget debiterat konsumenter för Internetjänster. Mot bakgrund härav finner Marknadsdomstolen det påkallat från allmän synpunkt att pröva det påtalade villkoret.

Varken den omständigheten att CMT har medgett KO:s yrkande eller att det påtalade villkoret, som CMT gjort gällande, skulle ha upphört att tillämpas, utgör hinder för Marknadsdomstolen att i sak pröva det påtalade villkorets skälighet.

KO har således gjort gällande att det av CMT vid fakturering tillämpade villkoret, att kunden är betalningsskyldig gentemot CMT med stöd av Telias abonnemangsvillkor, är oskäligt genom att det dels inte presenterats för konsumenten före eller i samband med leverans av tjänsten, dels förmedlar en vilseledande uppfattning om grunderna för betalningsskyldighet och att det därigenom torde strida mot 12 § andra stycket MFL.

Ett villkor som det i målet påtalade och som inte har presenterats innan eller i samband med att en tjänst levereras är enligt Marknadsdomstolens mening normalt att anse som oskäligt. Det finns vidare fog för uppfattningen att betaltjänster på Internet innebär något mer än bara ett vanligt samtal, bl.a. därför att betaltjänsten skiljer sig prismässigt från den ordinarie tele-

taxan. Det bör således i princip krävas att ett särskilt avtal har ingåtts om aktuell tjänst och att det av avtalet framgår vilket pris som är gällande mellan parterna för att betalningsskyldighet skall uppkomma.

Av utredningen i målet framgår att det påtalade villkoret inte presenterats för konsumenten innan tjänsten levererades, ej heller att något separat avtal mellan CMT och konsumenten om ifrågavarande tjänst har ingåtts.

Sammanfattningsvis finner Marknadsdomstolen att det av KO påtalade villkoret är vilseledande i fråga om de allmänna förutsättningarna för avtalsbindning mellan CMT och konsumenten. Villkoret kan därför vilseleda konsumenten om dennes betalningsskyldighet och därmed om dennes möjlighet att göra sina rättigheter gällande, varför villkoret är oskäligt.

KO:s yrkande om förbud skall därför, med viss justering, bifallas. Förbudet skall förenas med vite, eftersom det inte framkommit några särskilda skäl som gör detta obehövt (3 § fjärde stycket AVLK).

På Marknadsdomstolens vägnar

C H Fallenius

Ledamöter: Christer Fallenius, ordförande, Ingegerd Westlander, Per Eklund, Lars-Gunnar Mattsson, Marianne Reuterskiöld, Anders Stenlund och Barbro Wickman-Parak. Enhälligt

Sekreterare: Elisabeth Sundlöf