

Ministeren for videnskab, teknologi og udvikling

Folketingets Lovsekretariat
Folketinget
Christiansborg
1240 København K

Hermed fremsendes svar på spørgsmål S 369 stillet af Benny Engelbrecht (S) den 10. november 2010.

Med venlig hilsen

Charlotte Sahl-Madsen

23. November 2010
Ministeriet for Videnskab
Teknologi og Udvikling
Bredgade 43
1260 København K
Telefon 3392 9700
Telefax 3332 3501
E-post vtuv@vtu.dk
Netsted www.vtu.dk
CVR-nr. 1680 5408

Sagsnr. 10-097766
Dok nr. 1598797
Side 1/1

Ministeren for videnskab, teknologi og udviklings besvarelse af spørgsmål S 369 stillet af Benny Engelbrecht (S) den 10. november 2010

Spørgsmål S 369

Vil ministeren sikre forbrugernes sikkerhed ved køb af mobilprogrammer/-applikationer og mindske berørte teleoperatørers omkostninger ved svindel, for eksempel ved at arbejde for en certificeringsordning for applikationsudbydere?

Svar

Jeg har bedt Forbrugerombudsmanden om et bidrag til besvarelsen af S 369. Forbrugerombudsmanden bemærker i den forbindelse:

”Forbrugerombudsmanden modtager ofte henvendelser fra forbrugere, der på deres telefonregning er blevet faktureret for fx et abonnement på tjenesteydelser, eller for deres børns køb af virtuelle tjenester i forbindelse med spil på nettet. Henvendelserne drejer sig oftest om, at forbrugeren ikke er bekendt med, at han eller hun har indgået en aftale om køb af en ydelse mod betaling, eller at barnet uden forældrenes samtykke har brugt et stort beløb på spil. Forældrene er i øvrigt sjældent klar over, at der udbydes spil, som børnene kan betale for at deltage i ved brug af mobiltelefonen. Fælles for disse tjenester er, at de faktureres som en tillægstakseret sms på forbrugers telefonregning.

Sådanne tjenester skal udbydes i overensstemmelse med de regler, der findes i forbrugeraftaleloven, markedsføringsloven, e-handelsloven og aftaleloven. Det er Forbrugerombudsmandens erfaring, at de tjenester, der udbydes, og som faktureres af teleudbydere, ikke altid lever op til lovgivningens krav. Samtidig er det vanskeligt for forbrugeren, at kontakte indholdsudbyderen, som ikke sjældent befinder sig i udlandet.

Forbrugerombudsmanden opnåede derfor i januar 2010 teleudbydernes (TDC, Telia, Telenor og HI3G) tilsagn om bl.a.

- At behandle klager over tillægstakserede tjenester som faktureres på telefonregningen som overtakserede tjenester.
- At tilbageføre beløb, der er opkrævet med urette, fordi der ikke har været en tilstrækkelig klar aftale om, at kunden accepterede at modtage den pågældende ydelse mod betaling af et nærmere angivet beløb.
- At tilbageføre beløb, som er opkrævet for børns brug af spil mv. som på grund af deres karakter må forventes i overvejende grad at blive brugt af børn eller unge, når barnet har brugt for et beløb, der klart overstiger, hvad børn og unge må forventes at kunne råde over til brug for en sådan tjeneste.
- At tilbageføre beløb, når forbrugeren har udnyttet sin lovbestemte fortrydelsesret i overensstemmelse med forbrugeraftalelovens regler.

Tilsagnet kan læses her:

<http://www.forbrugerombudsmanden.dk/Love-og-regulering/Retningslinjer-og-vejledninger/Markedsfoeringsloven/Teleselskabernes-behandling-af-klager-over-indholdstakserede-tjenester>

Ministeriet for Videnskab
Teknologi og Udvikling
Bredgade 43
1260 København K
Telefon 3392 9700
Telefax 3332 3501
E-post vt@vtu.dk
Netsted www.vtu.dk
CVR-nr. 1680 5408

Sagsnr. 10-097766
Dok nr. 1598797
Side 1/1

Forbrugerombudsmanden kontrollerer, om tilsagnet overholdes, når han modtager klager over opkrævning af betaling via overtakserede sms'er. Konkrete klager kan også behandles af Teleankenævnet.

Teleudbyderne stiller herudover i "Rammeaftalen for mobile indholds- og betalingstjenester version 5.0", der trådte i kraft den 1. maj 2010, bl.a. krav om, at indholdsudbyderne overholder lovgivningens krav. Den uvildige kontrolenhed (Teleankenævnets sekretariat) foretager løbende stikprøvekontrol af, om de udbudte tjenester overholder rammeaftalen. Resultatet af stikprøvekontrollerne sendes til Forbrugerombudsmanden til orientering."

Jeg skal henvise til det af Forbrugerombudsmanden anførte.