

1.3.2018

Dnr:
1106/923/2015

Kommunikationsverkets ställningstagande om förhandsbetalningar och säkerheter för ett avtal om kommunikationstjänster

Sammanfattning

- Teleföretaget får avkräva konsumenten säkerhet för ett avtal om kommunikationstjänster endast om det finns grundad anledning att misstänka att avgifterna inte kommer att bli betalda.
 - En kreditstörningsanteckning kan vara en grund för att kräva säkerhet men en enskild anteckning kan inte automatiskt medföra att säkerhet krävs oberoende av betalningsstörningens betydelse, utan det behövs en mer omfattande bedömning av betalningsstörningens allvar och konsumentens betalningsförmåga.
 - Säkerhet kan också krävas, om konsumenten saknar tillräcklig kreditupplysningshistorik till exempel därför att han eller hon har bott i utlandet, om inte annat följer av den mera omfattande bedömningen av konsumentens betalningsförmåga. Att man under de senaste två åren bott utomlands oavbrutet i ett år är dock inte ensam en tillräcklig grund att kräva säkerhet. Säkerhet får inte heller krävas om det är möjligt att kontrollera kreditupplysningar för det år som föregår ingåendet av avtalet och om det inte finns skäl att misstänka konsumentens betalningsförmåga på grund av de tillgängliga uppgifterna.
 - Förfarandena vid krav på säkerhet ska vara icke-diskriminerande. Konsumenter får inte särbehandlas på grund av till exempel nationalitet.
- Det är möjligt att fastställa ett standardbelopp för säkerheten. Säkerhetens belopp måste dock basera sig på en uppskattning av de avgifter som kan uppkomma innan teleföretaget på grund av betalningsförsummelse kan stänga kommunikationstjänsten.
- Vid fastställande av säkerhetens belopp är det möjligt att enbart beakta eventuella avgifter för användningen av de tjänster som ingår i avtalet, men inte avgifter för andra sådana för konsumenten tillgängliga tjänster vars leverans inte

överenskoms då avtalet ingås (t.ex. beställvideotjänst som teleföretaget tillhandahåller separat).

- Konsumenten ska informeras om förutsättningarna för återställande av säkerheten.

Bakgrund och syfte

Syftet med detta ställningstagande är att berätta hur Kommunikationsverket bedömer huruvida den säkerhet och de förhandsbetalningar som krävs för ett avtal om kommunikationstjänster samt förfarandena vid dessa är lagenliga och skäligen. Ställningstagandet ger information om de bedömningsgrunder som Kommunikationsverket tillämpar vid tillsyn över enskilda teleföretag.

I informationssamhällsbalken finns bestämmelser om de grunder som gör det möjligt för ett teleföretag att kräva säkerhet eller förhandsbetalning samt om fastställande av betalningens storlek.¹ Kommunikationsverket övervakar att bestämmelsen följs. Kommunikationsverket övervakar också i allmänhet villkoren i teleföretagens avtal om kommunikationstjänster samt med dessa jämförbara förfaranden med tanke på konsumenten.

Eftersom konsumenter brukar kontakta konsumentmyndigheterna om säkerhet för avtal om kommunikationstjänster har Kommunikationsverket undersökt de största teleföretagens förfaranden vid krav av förhandsbetalningar och säkerheter. Konsumenterna har varit missnöjda med de stora säkerhetsbeloppen och med grunderna för att kräva säkerhet. Det finns stora skillnader mellan de olika teleföretagens förfaringssätt som gäller säkerheter och förhandsbetalningar, och alla förfaringssätt verkar inte uppfylla lagens förutsättningar. Ställningstagandet uppmuntrar teleföretagen att på eget initiativ ändra sina förfaranden utgående från de angivna principerna och riktlinjerna. Vid behov ingriper Kommunikationsverket i teleföretagens förfaringssätt efter det att de fått möjlighet att rätta till sitt förfarande.

Syftet med ställningstagandet är att beskriva Kommunikationsverkets centrala åsikter om de grunder på vilka det är möjligt att kräva säkerhet för ett avtal om kommunikationstjänster och hur beloppet för en sådan säkerhet ska fastställas. Ställningstagandet omfattar inte alla de synpunkter som ska beaktas då säkerhet krävs.

Kommunikationsverket uppmuntrar teleföretagen att utveckla alternativ till säkerhet eller förhandsbetalning. Det kan till exempel innebära abonnemang som inte kan användas för tjänster som genererar stora räkningar. Kommunikationsverket

¹ Konsumentombudsmannen har år 2016 gjort ett [avgörande](#) om säkerhet i ett avtal om elförsäljning som baserar sig på förbud mot oskäligen avtalsvillkor i 3 kap. 1 § i konsumentskyddslagen. Detta ställningstagande försöker i tillämpliga delar beakta konsumentombudsmannens riktlinjer så att den skyddsnivå som garanteras genom speciallagstiftningen inte är lägre än säkerheten för oreglerade avtalstyper.

uppmuntrar också att teleföretagen utreder möjligheten att använda förhandsbetalning i stället för att kräva säkerhet.

Även om teleföretagen också tillhandahåller prepaidabonnemang som räcker för många användares behov, anser Kommunikationsverket att det är viktigt att säkerställa att de förfaranden gäller att kräva säkerhet och förhandsbetalning är skäliga för de abonnemang som baserar sig på fakturering. Prepaidabonnemangens egenskaper ersätter inte till alla delar abonnemang som baserar sig på fakturering och de uppfyller inte heller kraven på samhällsomfattande tjänster.

Vad konstateras om säkerhet i detta ställningstagande kan i princip också tillämpas på förhandsbetalning.

Ställningstagande

Grunder på vilka säkerhet eller förhandsbetalning kan krävas

Enligt 112 § i informationssamhällsbalken får teleföretaget avkräva konsumenten förhandsbetalning eller säkerhet för ett avtal om kommunikationstjänster endast i samband med att avtalet ingås och endast om det finns särskild anledning till detta som beror på förutsägbar insolvens eller någon annan därmed jämförbar omständighet.

Grunderna, som möjliggör att säkerhet kan krävas, har behandlats i förarbeten för den upphävda kommunikationsmarknadslagen (RP 112/2002, s. 158–159). Att kräva säkerhet förutsätter enligt förarbetena bl.a. en bedömning av konsumentens framtida sannolika betalningsförmåga. Teleföretaget ska dock kunna grunda sin bedömning på schematiska och objektiva omständigheter. Ofta föregås konsumentens betalningsoförmåga av en kreditstörningsanteckning. Även konkurs eller uppgift om ett misslyckat utmätningsförsök kan vara en sådan särskild orsak som föregår betalningsoförmåga som avses i bestämmelsen. Att kräva säkerhet enbart på basis av skuldsanering kan däremot anses vara oskäligt för konsumenten.

Det är möjligt att kräva säkerhet förutom på basis av insolvens också på basis av en annan särskild orsak. Enligt förarbetena kan en sådan annan särskild orsak som avses i lagen t.ex. vara en förutsägbar ovilja att betala hos konsumenten eller något annat sådant skäl på grund av vilket teleföretaget har grundad anledning att misstänka att de avtalsenliga avgifterna inte kommer att bli betalda.

1. Skälet till att kräva säkerhet ska vara sådant att det finns grundad anledning att misstänka att avgifterna inte kommer att bli betalda.

Ett teleföretag kan kräva säkerhet för ett avtal om kommunikationstjänster på basis av en existerande anteckning om betalningsstörning. Konsumentens betalningsförmåga ska dock bedömas mera omfattande och vid bedömningen ska man beakta kvalitet och betydelse av den försummelse som orsakat

anteckningen om betalningsstörning och hur konsumenten kan klara alla sina betalningsskyldigheter för avtal.² Orsaken till anteckningen (t.ex. en tillfällig sjukdom eller en kort arbetslöshet och konsumenten har redan klarat betalningssvårigheterna) ska också beaktas om konsumenten ger en utredning om det. För tydlighetens skull konstateras att även en enskild tillräckligt allvarlig anteckning om betalningsstörning kan i bedömningen ovan vara en giltig grund för att kräva säkerhet; i stället får vilken anteckning om betalningsstörning som helst, oberoende av dess allvar, inte automatiskt medföra att säkerhet krävs.

Om det inte är möjligt att utreda konsumentens kreditupplysningar tillräckligt, kan detta enligt Kommunikationsverkets uppfattning vara en sådan annan särskild orsak som avses i lagen. En fullständig utredning av konsumentens kreditupplysningshistorik är dock inte en förutsättning. Teleföretaget kan till exempel inte förutsätta att konsumentens kreditupplysningar kan utredas oavbrutet för föregående två år. Säkerhet kan inte krävas om det inte finns skäl att misstänka konsumentens betalningsförmåga på basis av kreditupplysningar under en tillräckligt lång tid.

- Enbart det att konsumenten under de senaste två åren bott utomlands oavbrutet i ett år är inte ensam en sådan särskild orsak som skulle göra det möjligt att kräva säkerhet. Konsumentens betalningsförmåga kan då utredas tillräckligt på basis av konsumentens tidigare kredithistorik, eftersom upplysningar om betalningsförmåga sparas i 2–5 år.³
- Om konsumentens kreditupplysningar kan utredas retroaktivt minst för ett år med tanke på avtalets datum (t.ex. cirka ett år från den dag konsumenten flyttat till landet) och om det inte finns skäl att misstänka konsumentens betalningsförmåga, kan teleföretaget i princip inte anses ha grundad anledning att kräva säkerhet.

Även om det inte skulle finnas en tillräcklig utredning av kredithistoriken, kan teleföretaget inte kräva säkerhet innan det har gjort en närmare bedömning av konsumentens framtida betalningsförmåga, dvs. hur konsumenten kan klara sina betalningsskyldigheter för avtalet. Till exempel i en situation där konsumenten nyligen flyttat till landet och det inte finns en tillräcklig utredning av dennes kreditupplysningar, ska teleföretaget också beakta konsumentens egen utredning av sin ekonomiska ställ-

² Detta är inte heller i strid med ovan nämnda förarbeten till lagen som förutsätter en bedömning av konsumentens sannolika betalningsförmåga och där det konstateras att konsumentens betalningsoförmåga ofta (men inte absolut) föregås av en kreditstörningsanteckning. Denna riktlinje är enhetlig med konsumentombudsmannens riktlinjer om avtal om elförsäljning (se fotnot 1).

³ Även om en avsevärd del av betalningsstörningarna registreras under det senaste året, kan en ofullständig kredithistorik som beskrivs här inte ensam anses vara en grund som kan jämföras med en förutsägbar insolvens. Med andra ord är det inte en tillräcklig grund att kräva säkerhet om man inte kan utesluta den möjligheten att kunden *i princip kan ha haft* betalningsstörningar i utlandet under den tid som kredithistoriken inte täcker.

ning när teleföretaget bedömer om det finns tillräckliga grunder för att kräva säkerhet.

Om möjligt, ska teleföretaget också ta hänsyn till konsumentens tidigare betalningsbeteende som kund hos teleföretaget i fråga.

Att kräva säkerhet är i princip också motiverat om personen inte har en stadigvarande hemvist och adress i Finland. Det är också möjligt att kräva säkerhet till exempel om konsumenten har obetalda och förfallna avgifter till teleföretaget.

Teleföretaget ska informera konsumenten om grunderna för säkerhet senast när konsumenten frågar om dem.

2. Förfarandena vid krav på säkerheter ska vara icke-diskriminerande.

De omständigheter som krav på säkerhet och fastställande av säkerhetens belopp baserar sig på får inte leda till direkt eller indirekt diskriminering. Om teleföretaget förutsätter säkerhet får det inte använda grunder som faktiskt leder till att olika länders medborgare eller konsumenter som bott i andra länder än i Finland utsätts för ogynnsamt bemötande utan någon objektiv grund.

Förbud mot diskriminering är dock inte ett hinder för att teleföretaget kräver säkerhet enligt punkt 1, alltså till följd av att det inte är möjligt att tillräckligt utreda konsumentens kreditupplysningar därför att personen vistas i utlandet. Såsom konstateras i punkt 1, får teleföretaget dock inte kräva en fullständig utredning av konsumentens kreditupplysningshistorik när det bedömer om det finns grunder för att kräva säkerhet. Teleföretaget ska dessutom vid behov bedöma konsumentens betalningsförmåga på ett mera omfattande sätt än bara på basis av kreditupplysningar, t.ex. på basis av en utredning av konsumentens ekonomiska ställning.

Teleföretaget kan inte ge finska medborgare en bättre ställning än övriga konsumenter på basis av medborgarskapet. Ett sådant förfarande ska anses vara diskriminerande.

Säkerhetens belopp

Enligt informationssamhällsbalken får förhandsbetalningen eller säkerheten inte överstiga det sammanlagda beloppet av de avgifter som beräknas inflyta för de tjänster som tillhandahållits innan teleföretaget på grund av betalningsförsummelse kan förhindra användningen av kommunikationstjänsten.

3. Säkerhetsbeloppet ska bestämmas på basis av de avgifter som eventuellt inflyter för användningen av de tjänster som tillhandahållits.

Enligt lagen får säkerheten för ett avtal om kommunikationstjänster inte överstiga det sammanlagda beloppet av de avgifter som *beräknas inflyta för de tjänster som tillhandahållits in-*

nan teleföretaget på grund av betalningsförsummelse kan förhindra användningen av kommunikationstjänsten.

Beloppet av säkerhet ska basera sig på den betalningsskyldighet som överenskommits *i samband med att avtalet om kommunikationstjänster ingåtts*: på avgifter som inflyter eller kan inflyta för de tjänster som ingår i avtalet och för användningen av dem. I säkerhetsbeloppet kan därför beaktas till exempel de avgifter som kunden på basis av ett avtal om telefonabonnemang är skyldig att betala till teleföretaget för de innehållstjänster och övriga tjänster som kunden använt med hjälp av kommunikationstjänsten. I säkerhetsbeloppet kan också beaktas avgifterna för de övriga tjänster som överenskommits samtidigt, även om de inte är kommunikationstjänster.

Däremot är det *inte* möjligt att i säkerheten för ett avtal om kommunikationstjänster beakta följande avgifter:

- avgifter för andra sådana för konsumenten tillgängliga tjänster vars leverans dock inte ingår i avtalet. I beloppet av säkerhet kan man alltså inte beakta till exempel separat tillgänglig tilläggshastighet för bredband, antivirus-tjänst eller innehållstjänst, såsom beställvideotjänst⁴.
- pris på saluförd terminalutrustning. Om man vill ha en gemensam säkerhet för terminalutrustningen och tjänsterna, ska man ange beloppet för vilket säkerheten kan användas för att kvitta fordringar som baserar sig på tjänsterna. (Andelen för en terminalutrustning som ingår i månadsavgiften för en kommunikationstjänst kan dock ingå i säkerheten.)

Till exempel för olika abonnemangstyper kan en säkerhet ha ett standardbelopp, men beloppet ska alltså tillräckligt noggrant basera sig på de avgifter som beräknas inflyta för de tjänster som tillhandahållits. Om abonnemangstypens egenskaper, avtalade avgifter och faktureringsgrund (användningsbaserad prissättning vs fast pris) har en betydande inverkan på de avgifter som inflyter, ska dessa skillnader beaktas i beloppet för den säkerhet som krävs. Sådana skillnader kan förekomma till exempel mellan mobilabonnemang och fasta abonnemang, vilket behandlas nedan.

3.1. En relativt stor säkerhet för ett avtal om mobilabonnemang kan vara motiverat, dock med beaktande av limiten för användningen av abonnemanget.

Med mobiltelefon är det ofta möjligt att få stora räkningar på en kort tid, då abonnemanget kan användas utomlands och för betaltjänster. Därför kan den säkerhet som krävs för en mobiltjänst vara högre än den säkerhet som tas ut för fast prissatta kommunikationstjänster. I princip anser Kommunikationsverket

⁴ Om man senare vill avtala om tilläggshastighet för bredband, anses det vara fråga om ett nytt avtal om kommunikationstjänster (och möjlighet att kräva ny säkerhet).

att en säkerhet på 300 euro, som i allmänhet förutsätts för ett mobilabonnemang, inte är orimligt stor.

I säkerhetsbeloppet ska man beakta till exempel eventuella **användningsrestriktioner** som teleföretaget har för användningen av abonnemanget för telefoni- eller sms-tjänster och för roamingtjänster, samt olika kreditförlustrisker som de kan medföra.⁵ Om omständigheterna ovan begränsar möjligheten till stora räkningar, ska säkerheten vara betydligt mindre än den normala säkerheten för ett mobilabonnemang. Så kan det vara till exempel vid mobilt bredband.

Vid bedömningen av det skäliga beloppet för en säkerhet beaktas med stöd av 122 § 1 mom. i informationssamhällsbalken en eventuell limit i euro för användningen av abonnemanget.⁶ När limiten är nådd kan teleföretaget begränsa användningen av kommunikationstjänsten. På så sätt kan teleföretaget begränsa eventuella kreditförluster och beakta limiten vid fastställandet av säkerheten. I dessa situationer kan en skälig säkerhet inte avsevärt överskrida limiten.⁷

3.2. Beloppet för en säkerhet för en fast prissatt kommunikationstjänst fastställs på basis av de avgifter som influtits tills abonnemanget kan stängas.

Det är lätt för teleföretaget att förutse de avgifter som inflyter för fast prissatta kommunikationstjänster. Fast prissatta kommunikationstjänster är, oberoende av teknik, alla de abonnemang vars debitering inte ens till en viss del beror på användningen av tjänsten. För sådana abonnemang ska säkerheten stå i förhållande till de avgifter som kan beräknas inflyta till dess att teleföretaget haft en lagenlig möjlighet att stänga kommunikationstjänsten på basis av obetalda avgifter eller begränsa användningen av den.⁸ Det rimliga beloppet för säkerhet kan bl.a. bero på om tjänsten faktureras på förhand eller i efterhand.

⁵ Beloppet av säkerhet kan av grundad anledning variera något mellan olika teleföretag beroende bl.a. på pristak för roaming och teleföretagens tekniska förutsättningar.

⁶ RP 231/2005, s. 25.

⁷ Konsumenten kan på basis av 135 § i informationssamhällsbalken också spärra användningen av ett abonnemang (spärrklasser) för olika avgiftsbelagda tjänster. Eftersom konsumenten ändå har rätt att när som helst be teleföretaget ändra eller ta bort spärrarna, är spärrarna inte tillräckliga för att eliminera teleföretagets risk för kreditförluster. Teleföretagen kan dock även produktifiera sådana tjänster som förhindrar användningen av tjänster som kan medföra stora räkningar. -- Enligt Kommunikationsverkets åsikt kan teleföretaget och konsumenten också avtala om att konsumentens limit är bindande och kan inte höjas eller avskaffas utan teleföretages samtycke. Detta möjliggör också att den limit som konsumenten själv har satt beaktas vid fastställandet av säkerheten.

⁸ Teleföretaget har en lagenlig möjlighet att stänga tjänsten, om abonnenten inte har betalat en avgift som hänför sig till kommunikationstjänsten och som har förfallit till betalning. Teleföretaget har dock inte denna rätt bland annat om den avgift som förfallit till betalning är mindre än 50 euro eller om den förfallna avgiften betalas inom två veckor från det att en betalningsuppsmaning har sänts. (115 § i informationssamhällsbalken).

Kommunikationsverket uppmuntrar att teleföretagen tar ut förhandsbetalning för fast prissatta kommunikationstjänster.

Återställande av säkerhet

4. Förfarandena vid återställande av säkerhet måste vara klara.

Säkerheten ska återställas då det inte längre finns någon grund för den. Teleföretaget ska specificera förutsättningarna för återställande av säkerhet under avtalstiden. Utgångspunkten kan inte vara att teleföretaget håller kvar säkerheten över hela avtalsförhållandet. Bedömningskriterierna kan hänföra sig till konsumentens betalningsbeteende som teleföretagets kund eller till utvecklingen av upplysningar om betalningsstörningar. En uppföljningsperiod på ett år kan anses vara rimlig⁹.

Teleföretaget ska också ange, om konsumenten ska begära att teleföretaget återställer säkerhet eller om teleföretaget på eget initiativ ska bedöma förutsättningarna för återställande. Kommunikationsverket anser att ett rekommenderat förfaringssätt är att teleföretaget återställer säkerheten utan separat begäran när säkerheten inte längre behövs.

⁹ Även Finsk Energiindustri rf:s Elförsäljningsvillkor EFV 2014, punkt 3.8.

Centrala bestämmelser

Informationssamhällsbalken (917/2014)

107 § Avtalsvillkor och prislistor

Enligt 1 mom. ska teleföretag utarbeta standardavtalsvillkor för avtal om kommunikationstjänster som ingås med konsumenter och tillämpa dessa villkor när avtal ingås med konsumenter. Avtalen får inte innehålla villkor eller begränsningar som är oskäliga för konsumenten. Avtalsvillkoren ska upprättas på ett klart och begripligt språk.

112 § Limit, förhandsbetalning och säkerhet

Enligt 1 mom. kan teleföretaget eller konsumenten fastställa en skälig limit i euro för ett telefonabonnemang.

Enligt 2 mom. får teleföretaget avkräva konsumenten förhandsbetalning eller säkerhet för ett avtal om kommunikationstjänster endast i samband med att avtalet ingås och endast om det finns en särskild anledning till detta som beror på förutsägbar insolvens eller någon annan därmed jämförbar omständighet. Förhandsbetalningen eller säkerheten får inte överstiga det sammanlagda beloppet av de avgifter som beräknas inflyta för de tjänster som tillhandahållits innan teleföretaget på grund av betalningsförsummelse kan förhindra användningen av kommunikationstjänsten.

115 § Stängning och begränsning av användningen av kommunikationstjänster

Enligt 1 mom. har teleföretaget rätt att stänga en kommunikationstjänst eller begränsa användningen av den, om abonnenten inte har betalat en avgift som hänför sig till kommunikationstjänsten och som har förfallit till betalning.

Enligt 2 mom. 1 punkten har teleföretaget dock inte stängnings- eller begränsningsrätt, om den avgift som förfallit till betalning är mindre än 50 euro.

Enligt 4 mom. har teleföretaget rätt att begränsa användningen av ett abonnemang också om användaren överskrider den limit som avses i 112 § 1 mom. Teleföretaget ska på förhand underätta användaren om begränsningen och samtidigt instruera användaren om hur en begränsning kan förhindras.

117 § Hävning av avtal

Enligt 2 § 1 punkten har ett teleföretag rätt att häva ett avtal om kommunikationstjänster, om abonnemanget med stöd av 115 § har varit stängt minst en månad och det fortfarande finns förutsättningar för stängning.

Diskriminering vid konsumentskyddet

Europeiska unionens s.k. tjänstedirektiv¹⁰ omfattar bestämmelser om icke-diskriminering. Tjänstemottagarna får inte omfattas av diskriminerande krav som grundas på deras nationalitet eller boningsort. I Finland har direktivet genomförts bl.a. genom diskrimineringslagen (1325/2014) som förbjuder diskriminering på grund av ålder, ursprung, nationalitet, språk, religion, övertygelse, åsikt, politisk verksamhet, fackföreningsverksamhet, familjeförhållanden, hälsotillstånd, funktionsnedsättning, sexuell läggning eller någon annan omständighet som gäller den enskilde som person. Indirekt diskriminering är också förbjudet. Indirekt diskriminering ska anses förekomma när regler, kriterier eller förfaringssätt som framstår som jämlika kan komma att missgynna någon på grund av en omständighet som gäller honom eller henne som person, om inte regeln, kriteriet eller förfaringssättet har ett godtagbart syfte och medlen för att nå detta syfte är lämpliga och behövliga.

Diskriminerande avtalsvillkor eller förfaringssätt som är jämförbara med dem kan anses vara sådana i informationssamhällsbalken avsedda avtalsvillkor som är oskäliga för konsumenten. Kommunikationsverket övervakar att sådana oskäliga avtalsvillkor inte används. Det är dock inte helt förbjudet att göra skillnad konsumenterna emellan. För att det inte ska vara fråga om diskriminering när en viss konsumentgrupp bemöts på annat sätt, ska man ge ett godtagbart syfte för avskiljandet. Medlen för att nå detta syfte ska inte heller var oproportionella.

¹⁰ Europaparlamentets och rådets direktiv 2006/123/EG av den 12 december 2006 om tjänster på den inre marknaden.