

Konsumentverket KO
Rättsenhet 1
Att: Hevi Aziz

Med e-post: hevi.aziz@konsumentverket.se

27 november 2020

Dnr KOV 2020/798

Yttrande

Med referens till er skrivelse daterad den 4 november 2020 gällande påstådd vilseledande marknadsföring, och det anstånd vi fått att yttra oss till senast den 27 november 2020, får vi härmed anföra följande.

Inledning, allmänt

Open Infra Core AB ("Open Infra") grundades 2009 och är i dag en av Sveriges främsta utbyggare av fiberinfrastruktur. En del av Open Infras grundläggande mål är att regeringens ambition att samtliga hushåll i Sverige ska ha anslutning till fiber (1000 Mbit/s) år 2025 blir verklighet. En fiberanslutning kan idag likställas med och sägas vara samhällskritisk infrastruktur.

Som övergripande kommentar till Konsumentverkets skrivelse ska först och främst sägas att vi på Open Infra har som absolut målsättning och strävan att på alla sätt och vid varje tidpunkt följa de lagar och regler och den praxis gällande god marknadsföringssed m.m. som finns. Detsamma gäller självfallet även konsumentlagstiftningen och andra lagar och regler som styr den verksamhet som vi bedriver. På grund av många gånger svårtolkade regler och avgöranden, oförutsebara förseningar med tillstånd, markavtal, väderförhållanden, överklaganden m.m. samt missförstånd i kommunikationen mellan säljpersonal och kund, kan det dock tyvärr, liksom för övriga företag i branschen, uppkomma situationer med klagomål, som i vissa fall tyvärr även leder till anmälningar till Konsumentverket. I detta fall har det inkommit ett flertal anmälningar, vilket vi tar på största allvar, och för närvarande har pågående utredningar om i varje enskilt fall.

Nedan lämnas vårt yttrande med utgångspunkt från de fem punkter som finns upptagna i Konsumentverkets skrivelse under rubriken "Bedömning".

Yttrande

1. Open Infra har i punkt 3 i sina allmänna avtalsvillkor en bestämmelse om att kunden har rätt att frånträda avtalet genom skriftligt meddelande ifall projektet inte startat inom 24 månader efter avtalets ingående, alternativt, enligt äldre versioner av villkoren, att driftsättning inte sker inom 24 månader efter avtalets ingående. Konkurrerande företag i branschen har en motsvarande eller liknande bestämmelse. Sker kundens avbeställning före grävstart, dvs. före det att vi ådragit oss andra större kostnader än kostnader för förberedelser, planering och projektering, gäller enligt villkoren att en avbrottsavgift på 25 procent av totala kostnaden ska betalas, (punkt 5). Efter grävstart påbörjats och våra kostnader blir väsentligen större, vilket innefattar redan att t.ex. kostnader för bokning av underentreprenörer för grävning och fiberarbete har uppkommit, föreskriver avtalsvillkoren en schablonavgift om 75 procent av den totala kostnaden. Konsumentverket har i sin "*Vägledning med vissa konsumentaspekter på erbjudande om fiberanslutning till villa*" angett att leveranstiden bör vara som längst 24 månader från avtalets ingående. Allmänna reklamationsnämnden (ARN) har uttalat att parterna i princip fritt får avtala om inom vilken tid uppdraget ska vara slutfört samt slagit fast att en leveranstid på 24 månader vid beställning av fiber godtas utan att anses oskälig, se t.ex. ARN 2018-14272.

Det sägs i Konsumentverkets skrivelse att kunden innan avtalsingående informeras om att hen har rätt att frånträda avtalet "utan kostnad" i de fall leverans av fiberanslutning inte har skett senast 24 månader från mottagen beställning och att detta skulle vara vilseledande. Vi har svårt att bemöta påståendet då det är okänt för oss vilken närmare information som sägs ha lämnats samt när och av vem.

Om det uppkommer en kostnad eller inte för kunden vid kundens frånträdande av avtalet beror på om projektet kommer till stånd eller inte. Om det gått 24 månader från avtalets ingående och projektet inte kommer tillstånd (i närtid), dvs. projektet genomförs inte utan läggs ned, eller måste skjutas upp på obestämd framtid, och vi inte haft nämnvärda kostnader, har kunden rätt att frånträda avtalet utan kostnad. Den omständigheten att kunden har rätt att frånträda avtalet utan kostnad i den situationen, innebär dock inte att det inte enligt villkoren får tas ut en (i branschen vanligt förekommande) på förhand bestämd avbrottsavgift (schablonersättning), i fall kunden vill frånträda, men projektet fortsätter och genomförs.

Sammantaget känner vi inte till att det har lämnats någon vilseledande information om konsumentens rättigheter, varken gällande rätt till frånträdande av avtalet eller när det

gäller avtalad avbrottsavgift. Med detta sagt är vi dock angelägna om att våra säljare är tydliga vid kommunikationen med kunder och potentiella kunder, och vi avser därför att ytterligare betona dessa frågor vid de löpande utbildningar som vi ger säljarna. Det ska också nämnas att det pågår ett internt arbete med att ta fram nya reviderade avtalsvillkor som bl.a. avser att tydliggöra det som gäller i fråga om avbeställning respektive avbrottsavgift.

2. Det brev som det refereras till med formuleringen om en "deal" gällde att vi ville lämna ett erbjudande till kunder som har tecknat avtal innan oktober 2015 om att de kunde teckna avtal om en tjänst avseende drift och underhåll av fiberbox m.m. för en fast kostnad som faktureras årsvis, (nät- och serviceavgift). Detta i stället för att påkalla hjälp i det enskilda fallet och betala betydligt högre pris för felsökning och åtgärdande av fel m.m. De kunder som idag tecknar avtal med oss har denna tjänst, (och nät- och serviceavgiften), automatiskt inkluderad i deras avtal.

Vi avsåg att underlätta för de befintliga kunder som tyckte erbjudandet verkade bra och ville avtala om tjänsten, och bifogade därför en faktura, men angav att den var "frivillig". Eftersom utformningen av erbjudandet dock uppenbart har misstolkats och varit för otydligt och lett till inkomna anmälningar, kommer vi inte att framgent upprepa något liknande. Något ytterligare utskick med kunderbjudanden med en bifogad faktura kommer således inte att ske.

3. När det gäller den information som ska lämnas enligt 7 § konsumentkreditlagen har vi utgått från att den omständigheten att det i våra avtalsvillkor nämns att möjligheten till delbetalning finns genom tredje part, (jfr. formuleringen i p. 6 a "Väljer kunden delbetalning"), inte innebär att det är fråga om marknadsföring av kredit i Open Infrac verksamhet. Detta eftersom Open Infra inte självt lämnar någon kredit, och inte ansett sig marknadsföra någon sådan, utan endast lämnar en neutral information. Det har alltså antagits att ansvaret för marknadsföringen av krediten ligger på den samarbetande kreditpartner som lämnar krediten, och med vilken kunden, efter att ha informerats om kreditvillkoren, ingår ett separat avtal. En ytterligare omständighet är att det funnits möjlighet för kunden att från tid till annan ingå kreditavtal med olika kreditföretag. Detta har gjort att det under inga förhållanden funnits några specifika kreditvillkor att informera om för Open Infra, utan att det i så fall skulle varit fråga om flera olika kreditföretags villkor, vilket, enligt vår mening, hade blivit ogörligt och orimligt.

Om det är så att även vi som fiberföretag måste följa bestämmelserna om information vid marknadsföring av kreditavtal, avser vi naturligtvis att göra det. I denna del skulle det vara önskvärt med en uppföljande dialog med Konsumentverket eftersom det finns en del frågor att klargöra; t.ex. hur och var informationen ska lämnas samt sättet

att uttrycka den effektiva räntan. Eftersom det normalt är relativt lång tid mellan avtalets tecknande och det att delbetalningsperioden påbörjas, (vilket är efter driftsättning), kan den underliggande räntesatsen under tiden förändras. Är det då tillräckligt att det i avtalsvillkoren, (eller i separat kreditvillkorsbilaga till avtalsvillkoren), anges "f.n."? Vi emotser verkets synpunkter och samråd i denna del.

4. Intresseanmälningar görs via portalen på vår webbplats, www.portal.openinfra.se, eller via kundtjänst. Kunden får då också svar på om vi kan leverera fiber på kundens adress, eller inte. En intresseanmälan leder inte i något fall automatiskt till något avtal. Det som sägs i denna punkt behöver alltså utredas och klargöras närmare. Vi har haft några enstaka fall där kund felaktigt uppfattat att ingånget bindande avtal endast utgjort en intresseanmälan. Dessa fall har samtliga utretts av oss och blivit lösta, förutom ett där vi har en pågående utredning. Oavsett det sagda, kommer vi internt för säljarna, vid de löpande utbildningar som ges, att inskräpta vikten av tydlig information om avtal och avtalsbundenhet samt hur man som kund kan göra en icke-bindande intresseanmälan.
5. När det slutligen gäller att "hänvisningar" ska ha gjorts till ARN 2018-17609 har vi svårt att se att det skulle utgöra ett vilseledande om konsumenternas rättigheter att hänvisa till ett avgörande hos ARN som slår fast de rättsliga principerna vid försening och uttagande av avbeställningsavgift. Vi menar också att det måste anses tveksamt om det utgör marknadsföring överhuvudtaget om man inför ARN eller i en utomrättslig tvist eller diskussion med en part hänvisar till ett rättsligt avgörande som man anser vara relevant. Ingen hos oss har, veterligen, hävdats att omständigheterna i något av våra olika projekt skulle vara desamma som de i fallet ARN 2018-17609. De faktiska omständigheterna är förstås alltid olika i olika enskilda fall. Det som hänvisningarna syftar på är uteslutande att det i avgörandet slås fast den grundläggande principen enligt konsumenttjänstlagen om att företaget vid avbeställning har rätt till skälig ersättning för bl.a. utfört arbete och havda kostnader för projektering, planering och förberedelser samt att det är tillåtet för företaget att förbehålla sig en viss på förhand bestämd (skälig) avbeställningsavgift. Det sagda kommer även till uttryck i t.ex. det ovan nämnda ARN 2018-14272.

Det ska framhållas att ARN:s avgöranden går i olika riktning och kan tolkas på olika sätt, och därför inte ger en entydig bild av rättsläget, (oavsett vilka hänvisningar som görs). Ett exempel som kan nämnas är ARN 2014-08031 där ARN i ett avgörande med Svensk Infrastruktur (nu Open Infra), godtog en avbrottsavgift på 13 000 kronor, trots att det bl.a. påstods att något arbete inte hade utförts. Det är dock korrekt att det finns fall hos ARN som gått Open Infra emot. I slutändan blir det i varje enskilt fall en bedömning av hur långt projektet framskridit och vilka kostnader som bolaget ådragit sig. Av betydelse för utgången i de olika fallen är också vilken utredning och bevisning

som kunnat läggas fram inför ARN gällande kostnaderna. Den omständigheten att det inte med tillräcklig tydlighet kunnat bevisas i ett förfarande inför ARN att kostnaden funnits, behöver inte innebära att kostnaden inte funnits. Större övergripande gemensamma projektkostnader är t.ex. svåra att bevisa och allokera i ett ärende till en enskild kund.

Oavsett det ovan sagda, kommer vi internt vid våra löpande utbildningar att inskräpa vikten av att tydlig och balanserad information lämnas till konsumenterna om gällande rätt och praxis, samt att omständigheterna och därmed de rättsliga bedömningarna skiljer sig åt i olika enskilda fall.

Sammanfattningsvis önskar Open Infra som ovan framgått ha en dialog med Konsumentverket i god anda och reda ut de olika förhållanden som påtalats och alltjämt är aktuella, i syfte att framgent kunna undvika ytterligare anmälningar och olägenheter för kunderna i form av otydligheter och missförstånd.

Vi emotser Konsumentverkets återkommande med anledning av det som redogjorts för ovan, och utgår från att några ytterligare åtgärder inte kommer vidtas.

Solna som ovan

OPEN INFRA CORE AB

Johan Sundberg, vd Open Infra