

Open Infra Core AB
Lings väg 2, 169 70 SolnaÄven skickat per epost till;
anya.alenberg@openinfra.com

Angående vilseledande marknadsföring

Konsumentverket har i sitt tillsynsarbete uppmärksammat att tidigare Stadsnätsbolaget, Öppna Stadsnät, Svensk Infrastruktur, nu Open Infra Core AB (fortsättningsvis Open Infra eller bolaget) använder ett antal marknadsföringsåtgärder som kan anses som otillbörliga utifrån marknadsföringslagen.

Bakgrund

Mellan perioden 2020-01-01 och 2020-10-22 har det inkommit 128 anmälningar till Konsumentverket.

Anmälningarna mot bolaget handlar bland annat om följande:

- Att bolaget skriftligt och muntligt uppger för kunderna att om projektet inte skulle starta inom 24 månader efter avtalets ingående har kunden rätt att frånträda avtalet. När kunderna senare vill frånträda avtalet med anledning av att driftsättning inte har skett inom 24 månader får kunderna till svar att det tillkommer en avbrottsfaktura på 25 % respektive 75 % av det totala beloppet på grund av att dröjsmålet beror på tredje part och på grund av nerlagda resurser från bolaget.
- Att bolaget genom att skicka ett brev om nät- och serviceavgift med tillhörande faktura marknadsför en ”deal” utformad som en faktura dvs. ett dokument som ställer krav på betalning.
- Att bolaget initialt informerar potentiella kunder om att betalning kan ske genom månadsvis delbetalning. Bolaget fakturerar sedan kunderna hela beloppet med tio dagars betalningstid och hänvisar till att ansöka om ett lån på hela summan hos en fristående kreditgivare för att sedan betala av krediten hos kreditgivaren, vilket medför att konsumenterna drabbas av en uppläggningsavgift och faktureringsavgift varje månad.
- Att vissa potentiella kunder har blivit tillfrågade att skriva under en intresseanmälan i syfte att undersöka intresset av fiberanslutning i ett visst område. Bolaget har därefter skickat en faktura samt ett påskrivet avtal till kunderna där det framgår att de ingått i ett bindande avtal där kunden har en betalningsskyldighet. Bolaget har även informerat att en straffavgift tillkommer för att häva detta avtal.

- Att bolaget hänvisat till ett avgörande från Allmänna reklamationsnämnden (ARN 2018-17609) i syfte att styrka bolagets lagliga rätt att kräva betalt för utfört arbete när bolaget inte har levt upp till sina åtaganden genom att inte leverera fiber inom den i villkoren angivna tiden.

Konsumentverket anser att Open Infra är ansvarig för de aktuella marknadsföringsåtgärderna. Nedan redogörs för tillämpliga regler och Konsumentverkets bedömning av den aktuella marknadsföringen. Innan Konsumentverket tar ställning till om några ytterligare åtgärder ska vidtas i ärendet ges bolaget tillfälle att yttra sig över vad som anförs i denna skrivelse.

Tillämpliga regler

Enligt 10 § marknadsföringslagen (2008:486) (MFL) får en näringsidkare vid marknadsföringen inte använda sig av felaktiga påståenden eller andra framställningar som är vilseledande i fråga om näringsidkarens egen eller någon annans näringsverksamhet.

Enligt 10 § p. 10 MFL får en näringsidkare vid marknadsföring inte använda sig av felaktiga påståenden eller andra framställningar som är vilseledande i fråga om konsumentens rättigheter enligt lag eller annan författning.

Av 10 § tredje stycket MFL följer att marknadsföringen är vilseledande om näringsidkaren utelämnar väsentlig information i marknadsföringen av sin egen eller någon annans näringsverksamhet. Med vilseledande utelämnande avses även sådana fall när den väsentliga informationen ges på ett oklart, obegripligt, tvetydigt eller annat olämpligt sätt.

Enligt 8 § MFL är marknadsföring som är vilseledande enligt bl.a. 10 § MFL att anse som otillbörlig om den påverkar eller sannolikt påverkar mottagarens förmåga att fatta ett välgrundat affärsbeslut.

Med marknadsföring avses även näringsidkarens handlade *efter* försäljning eller leverans av produkter till konsumenter.

Enligt 23 § MFL får en näringsidkare vars marknadsföring är otillbörlig förbjudas att fortsätta med denna eller någon liknande åtgärd. Ett sådant förbud får meddelas också en anställd hos näringsidkaren, någon annan som handlar på näringsidkarens vägnar samt var och en som i övrigt väsentligt har bidragit till marknadsföringen. Enligt 26 § MFL ska ett förbud enligt 23 § MFL förenas med vite, om det inte av särskilda skäl är obehövligt. Talan om förbud får väckas av Konsumentombudsmannen vid Patent- och marknadsdomstolen.

Enligt 24 § MFL får en näringsidkare som vid sin marknadsföring låter bli att lämna väsentlig information åläggas att lämna sådan information. Ett sådant åläggande får meddelas också en anställd hos näringsidkaren och någon annan

som handlar å näringsidkarens vägnar. Enligt 26 § MFL ska ett åläggande enligt 24 § MFL förenas med vite, om det inte av särskilda skäl är obehövligt. Talan om åläggande får väckas av Konsumentombudsmannen vid Patent- och marknadsdomstolen.

Utöver ovanstående finns den s.k. svarta listan som är en bilaga till Europaparlamentens och rådets direktiv 2005/29/EG om otillbörliga affärsmetoder som tillämpas av näringsidkare gentemot konsumenter på den inre marknaden m.m. Bilagan innehåller en lista med affärsmetoder som under alla omständigheter är otillbörliga. Av punkt 21 i svarta listan framgår att det är otillbörligt att inkludera i marknadsföringsmaterialet en faktura eller liknande betalningshandling som ger konsumenten intryck av hen redan har beställt den marknadsförda produkten när så inte är fallet. Av punkt 29 i svarta listan framgår att det är otillbörligt att kräva omedelbar eller uppskjuten betalning för eller återsändande eller förvaring av produkter som näringsidkaren tillhandahållit men som konsumenten inte beställt (leverans utan föregående beställning) utom om produkten är en sådan ersättning som tillhandahållits i överensstämmelse med artikel 7.3 i direktiv 97/7/EG.

Enligt 24 § konsumenttjänstlagen (1985:716) (KTjL) föreligger dröjsmål på näringsidkarens sida om uppdraget, utan att det beror på något förhållande på konsumentens sida, inte har avslutats inom den tid som avtalats eller, om någon särskild tid inte har avtalats, inom den tid som är skälig med hänsyn särskilt till vad som är normalt för en tjänst av samma art och omfattning. Är dröjsmålet av väsentlig betydelse för konsumenten, får hen häva avtalet.

Enligt 7 § konsumentkreditlagen (2010:1846) (KKrL) ska näringsidkaren vid marknadsföring av kreditavtal, med angivande av ett representativt exempel, lämna information om den effektiva räntan för krediten. Om någon annan räntesats eller sifferuppgift än den effektiva räntan anges i marknadsföringen, ska näringsidkaren dessutom, med angivande av ett representativt exempel, lämna information om 1. krediträntan, med angivande av om den är bunden eller rörlig, 2. avgifter och andra kostnader som utgör en del av kreditkostnaden, 3. kreditbeloppet, 4. kreditavtalets löptid, 5. det sammanlagda belopp som ska betalas av konsumenten och antalet avbetalningar och storleken på dessa, och 6. kontantpriset och den kontantinsats som krävs vid kreditköp. Om information som anges i 7 § inte lämnas, ska MFL tillämpas. Sådan information ska anses vara väsentlig enligt 10 § tredje stycket den lagen.

Bedömning

Utifrån inkomna anmälningar till Konsumentverket är det vår bedömning att Open Infra handlat i strid med marknadsföringslagen enligt följande:

Enligt KTjL har en konsument rätt att häva ett avtal om företaget är i väsentligt dröjsmål. Innan avtalsingående informeras kunden även om att hen har rätt att

frånträda avtalet utan kostnad i de fall bolaget inte har levererat fiberanslutning senast 24 månader från mottagen beställning. När kunden senare önskar frånträda avtalet med anledning av att bolaget inte har kunnat leverera fiberanslutning inom utsatt tid och därmed varit i dröjsmål med leveransen informeras kunden om att hen ska betala en avbrottsfaktura om 25% respektive 75% av totalkostnaden. Dröjsmål på näringsidkarens sida föreligger enligt konsumenttjänstlagen om uppdraget, utan att det beror på något förhållande på konsumentens sida, inte har avslutats inom den tid som avtalats eller, om någon särskild tid inte har avtalats, inom den tid som är skäligen med hänsyn särskilt till vad som är normalt för en tjänst av samma art och omfattning. Bolaget vilseleder därmed konsumenten om dennes rättigheter.

I brevet benämnt en "deal" informeras kunden om att när avtal tecknades ingick inte nätavgiften i avtalet. "Dealen" som i verkliga fall är ett erbjudande är utformat och ger intryck av att vara en faktura, där konsumenten har ett betalningskrav mot sig, dvs. ett dokument som ställer krav på betalning genom vilket fordringsägaren kräver betalt från den betalningsskyldige, alltså konsumenten. Ordet *frivilligt* inom parantes framgår endast på ett ställe i förminskad text, vilket riskerar att förbises på grund av dess utformning och placering. Detta utgör en affärsmetod som enligt punkt 21 i svarta listan under alla omständigheter är otillbörligt.

Enligt p. 6a i ett avtal, betecknat "Installationsavtal" har Open Infra och motparten kommit överens om ett pris som kunden ska betala till leverantören för tjänster och material samt att betalning sker mot faktura med 10 dagars betaltid. I de fall kunden väljer delbetalning ska betalning ske till av leverantören anvisad kreditpartner. Verket bedömer att bolagets inte lämnar tillräckligt med information som bolaget enligt 7 § KKL ska lämna till konsumenten vid marknadsföring av krediter. Enligt 7 § konsumentkreditlagen ska bolaget vid marknadsföring av kreditavtal lämna information om den effektiva räntan för krediten. Om någon annan räntesats eller sifferuppgift än den effektiva räntan anges i marknadsföringen, ska bolaget dessutom, med angivande av ett representativt exempel, lämna information om krediträntan, avgifter och andra kostnader som utgör en del av kreditkostnaden så som kreditbeloppet, kreditavtalets löptid, det sammanlagda belopp som ska betalas av konsumenten och antalet avbetalningar och storleken på dessa, kontantpriset och den kontantinsats som krävs vid kreditköp. Verket anser därför att bolaget har utelämnat väsentlig information i marknadsföringen av krediter. Med vilseledande utelämnande avses även sådana fall när den väsentliga informationen ges på ett oklart, obegripligt, tvetydigt eller annat olämpligt sätt. Av en uppdaterad version av villkoren framgår att vid delbetalning tillkommer en startavgift om 995 kr samt avavgifter per månad. Verket anser att denna information inte heller är tillräcklig enligt de krav på information som enligt 7 § KKL ska lämnas till konsumenten.

En intresseanmälan kan inte per automatik och utan en aktiv handling från konsumenten övergå i ett bindande avtal. Mot bakgrund av inkomna anmälningar är bolagets agerande, dvs att kräva betalning för produkter som bolaget tillhandahållit men som konsumenten inte beställt (leverans utan föregående beställning), enligt punkt 29 i svarta listan under alla omständigheter otillbörligt.

Konsumenterna hänvisas till ARN 2018–17609. Ärendet dömdes till bolagets fördel med anledning av att merparten av arbetet redan var utfört och på grund av att fiber hade levererats 24 månader och 15 dagar efter beställningen. Det var därmed uppenbart att bolaget haft kostnader vid den aktuella tidpunkten och i detta specifika fall kunde beloppet, som företaget begärde på grund av kontraktavbrott, inte anses oskäligt. Enligt flertalet inkomna anmälningar till konsumentverket samt ett stort antal ARN-avgöranden angående Open Infra framgår andra omständigheter än det som framgick i ARN 2018–17609, Verket bedömer därför att bolagets agerande, dvs. att hänvisa till ett ARN-avgörande i syfte att styrka bolagets lagliga rätt och utan att bekräfta resterande avgöranden som gått bolaget emot, vilseleder konsumenten om dennes rättigheter.

Ärendets fortsatta handläggning

Konsumentverket eftersträvar frivilliga rättelser. Open Infra Core AB ges därför möjlighet att yttra sig över vad som anförts ovan samt redogöra för de åtgärder som kommer att genomföras med anledning av denna skrivelse.

Yttrandet ska ha inkommit till myndigheten senast **den 18 november 2020**. Därefter tar Konsumentverket ställning till om några ytterligare åtgärder ska vidtas i ärendet.

Var vänlig uppge nedanstående namn samt diarienummer KOV 2020/798 i kommunikation med Konsumentverket.

Hevi Aziz

På www.konsumentverket.se/foretag hittar du mer information för dig som företagare.