

Internetdagarna 2004

Internetanvändarna
och deras abonnentavtal

Henrik Nilsson, ISOC-SE

www.isoc.se



Henrik Nilsson, ISOC-SE

Internettjänster – en “utility”?

Utilities” – särskilt viktiga bastjänster

Exempel: Elektricitet

VVS

Telefoni

m.fl.

Internettjänster?

Lagreglerad tillgänglighet

11 kap Ellagen (1997:857) Särskilda bestämmelser om överföring och leverans av el till konsumenter

30 § Lag (1970:244) om allmänna vatten och avloppsanläggningar

5 kap E-komlagen (2003:389) Tjänster till slutanvändare m.m.

Telefonitjänster

Den (telefonoperatör) som bedöms lämplig
får förpliktigas tillhandahålla
samhällsomfattande tjänster till reglerade
priser

Tillgänglighetskrav

Prestandakrav

Konsumentskyddskrav

Exempel på krav på telefonitjänst

5 kap 7 § E-komL:

God funktion och teknisk säkerhet

Uthållighet och tillgänglighet vid extraordinära händelser i fredstid

Lämna ut abonnentuppgifter

Nummerportabilitet

Särskilt förfarande inför avstängning

Postlagen (1993:1684)

Reglerar befordran av “brev”

Brev = adresserade försändelser som är
inneslutna i kuvert eller annat omslag och
som väger högst 2 kg

samt

Vykort, brevkort och liknande försändelser

“Obeställbara brev”

8 – 13 §§ Postlagen

Brev är obeställbart om:

Ej kan delas ut

Ofrankerat/underfrankerat/icke utlöst av mott

Återsänt av utländskt postföretag

Skydd för obeställbara brev

Obeställbart brev skall om möjligt återställas
till avsändaren

Brev i kuvert skall sändas till
tillsynsmyndigheten

Yttrandefrihetsgrundlagen

Rätt att genom ljudradio, television och vissa liknande överföringar samt filmer, videogram, ljudupptagningar och andra tekniska upptagningar offentligen uttrycka tankar, åsikter och känslor och i övrigt lämna uppgifter i vilket ämne som helst

Gentemot "det allmänna"

Ansvarighetsregler i YGL

Ansvaret för yttrandefrihetsbrott ligger på
utgivaren

Om utgivare och uppgift om framställare
saknas ligger ansvaret hos den som
sprider en teknisk upptagning

“Spridarens” ansvar

Vilket ansvar skall den sprider en teknisk upptagning (ISP, webbhotell, etc) ta på sig när utgivningsbevis finnes eller upphovsinformation angivits?

Abuse – Netiqette – Yttrandefrihet?

Konsumentskydd EI kom tjänst

5 kap 15-16 §§ E-komL

Krav på att avtal om elektronisk
kommunikationstjänst skall innehålla viss
information som beskriver tjänsten

Visst förfarande för ändring av villkor under
avtalstiden

Inga kvalitetskrav

Internetabonnemangsavtal

Stora framsteg sedan 1999

Exempel på tidigare horrrörer:

”XXX förbehåller sig rätten att utan motivering i det enskilda fallet kunna avstänga ett abonnemang”

Exempel på horrörer

XXX har rätt att omedelbart stänga av abonnemang om abonnenten sprider information [...] som kan anses kränkande

[...] som inte enligt XXX bedömning visat övriga Internetanvändare hänsyn.

Andra tveksamma krav

Fullständiga friskrivningsklausuler

”Avtalsvillkoren kan ändras med omedelbar verkan och meddelas via XXX hemsida”

”Rätt att omedelbart radera hemsidor som inte uppfyller kraven på god publicistisk sed”

Skiljedomsklausuler mot konsumenter

Stickprov från dagens avtal

Tele2 - föredömligt tydliga abonnemangsavtal

Tele2 har rätt att med omedelbar verkan stänga av Kund om tjänsten enligt Tele2:s uppfattning används olämpligt

“Kund förbinder sig vidare att följa de etiska regler som gäller för Tjänst. Exempel på etiska regler går att finna på Tele2s hemsida.”

(Se under ”Kundservice” -> ”Kundsäkerhet”)

Tele2, forts.

Kund ansvarar för allt material som Kund tillhandahåller. [text, bild, ljud, data, video och länkar till annan plats på Internet]

Kunds material, innehåll och utformning av personlig hemsida eller inlägg i diskussionsforum eller liknande får inte bryta mot lag, uppmåna eller möjliggöra för annan att begå brott, skada Tele2 eller annan, eller i övrigt anses opassande eller stötande.

Exempel på avtal - com hem

- com hem rätt att om det krävs av tekniska, säkerhets-, driftsmässiga eller rättsliga skäl ändra e-postadresser eller adress till hemsidor som ingår i Bredbandstjänsten, begränsa tillgången till tjänsten eller det tekniska utrymmet för lagring av material för hemsidor eller av in- eller utgående e-post.
- com hem har även rätt att tillfälligt begränsa eller stänga av abonnemang om tekniska eller rättsliga omständigheter eller säkerhetsskäl gör detta nödvändigt.

Vad man saknar

Vägledning avseende när ISP kan göra sannolikt denne lider sådan skada att ISP får stänga av abonnemang eller hemsida

Tydligare beskrivningar av tjänsternas innehåll, egenskaper och kvaliteter

Oberoende standard som måttstock för tjänsten

Vad man *inte* saknar

Lagreglering

- allra minst på EU-nivå

En svepande exposé

Mycket stora framsteg har gjorts sedan Internet för konsumenter introducerades. Har det externa utbudet av tilläggstjänster tagit udden av ISP:ernas begränsande krav?