

Mobilen i utlandet

Det är svårt att förstå telebolagens information om priser och villkor när mobilen används utomlands. Det borde vara betydligt lättare att jämföra priser och abonnemangsformer mellan bolagen.

Det konstaterar Post- och telestyrelsen och Konsumentverket i den här rapporten som granskar pris- och villkorsinformation från telebolagen. Myndigheterna anser att det är viktigt att konsumenterna får information om vad de bör tänka på när de använder mobiltelefonen utomlands. Konsumenterna kan spara mycket pengar på att välja vilken operatör de använder för att ringa samtal från andra länder.



POSTADRESS Box 5398, 102 49 Stockholm
BESÖKSADRESS Birger Jarlsgatan 16
TELEFON 08-678 55 00
FAX 08-678 55 05
E-POST pts@pts.se
WEBBADRESS www.pts.se
Rapport PTS-ER-2003:18



POSTADRESS 118 87 Stockholm
BESÖKSADRESS Rosenlundsgatan 9
TELEFON 08-429 05 00
FAX 08-429 89 00
E-POST konsumentverket@konsumentverket.se
WEBBADRESS www.konsumentverket.se

Mobilen i utlandet

En rapport från Post- och telestyrelsen och Konsumentverket

Förord

En stor del av konsumenterna i Sverige har mobiltelefon. Många använder också sin mobiltelefon i utlandet. Priser och andra villkor skiljer sig ofta väsentligt när mobiltelefonen används utomlands, jämfört med vad som gäller när mobiltelefonen används i Sverige. Konsumentverket och Post- och telestyrelsen (härefter ”myndigheterna”) har tagit fram denna rapport eftersom myndigheterna anser att det är av stor vikt att konsumenterna får information om vad de bör tänka på när de använder mobiltelefonen i utlandet. Detta är viktigt inte minst då konsumenterna kan spara mycket pengar på att välja vilken operatör de använder för att ringa samtal från utlandet.

Myndigheterna har i denna rapport dessutom granskat vilken information om priser och andra villkor som finns att tillgå för en konsument som vill använda sin mobiltelefon i utlandet.

Myndigheterna bedömer att den största möjligheten att få ner priserna på detta område är att konsumenterna gör ett aktivt val av operatör när de använder mobiltelefonen utomlands. Även om det går att göra relativt stora besparingar genom att göra aktiva val utifrån befintlig information, så anser myndigheterna att den information som finns tillgänglig är svår att förstå. Det är även svårt att utifrån befintlig information göra enkla prisjämförelser mellan olika operatörer och abonnemangsformer.

En förutsättning för att konsumenterna ska kunna göra rationella val är att det finns klar och tydlig information om priser och andra villkor för vad som gäller när man använder mobiltelefonen utomlands. Myndigheterna avser därför att följa upp denna rapport genom att se till att de regler om marknadsföring och information som finns efterlevs.

Rapporten har utarbetats av Mattias Grafström, Post- och telestyrelsen och Annika Söderqvist, Konsumentverket.

Stockholm i april 2003

Nils Gunnar Billinger
Generaldirektör
Post- och telestyrelsen

Karin Lindell
Generaldirektör
Konsumentverket

Innehållsförteckning

Sammanfattning	4
Summary	6
1 Bakgrund	8
1.1 Rapporten	8
1.1.1 Vad är internationell roaming?	8
1.2 Myndigheterna	9
1.2.1 Konsumentverket/KO	9
1.2.2 Post- och telestyrelsen (PTS)	9
1.2.3 Ärenden hos myndigheterna	10
2 Vem betalar – och för vad?	11
3 Gällande regler och överenskommelser	16
3.1 Marknadsföringslagen	16
3.2 Prisinformationslagen	16
3.3 Distansavtalslagen	17
3.4 Telelagen	17
3.5 Överenskommelse mellan Konsumentverket/KO och mobiloperatörerna	17
3.6 Uppföranderegler från GSM Association	18
3.6.1 Vad är GSM Association?	18
3.6.2 Vad står det i uppförandereglererna?	18
4 Bakgrund till prisbilden	19
4.1 Prissättning	19
4.2 Europeiska kommissionens sektorsundersökning	19
4.2.1 Dålig konkurrens och risk för konkurrensbegränsande beteenden	19
4.2.2 Möjliga åtgärder	20
4.2.3 Uppföljning	20
5 Tillgänglig information och exempel på kostnader	21
5.1 De svenska mobiloperatörernas information	21
5.2 Exempel på information från operatörernas webbplatser	21
5.3 Kostnadsexempel	24
6 Hur kan konsumenterna sänka sina kostnader?	27
6.1 Manuellt val av operatör	27
6.2 Alternativ till att ringa från utlandet	27
6.3 Köpa kontantkort i utlandet	27
6.4 Röstbrevlådan i utlandet	28
6.5 Annat att tänka på	28
7 Slutsatser	29

Sammanfattning

Kap. 1 – Bakgrund

Denna rapport, som utarbetats på gemensamt initiativ av Konsumentverket och Post- och telestyrelsen (PTS), har till syfte att informera om prissättning och debitering när man använder sin mobiltelefon i utlandet, vilken information som finns tillgänglig och vad man kan göra för att begränsa sina kostnader vid användning av mobiltelefonen utomlands.

Internationell roaming innebär en möjlighet för en mobilabonnent att använda sin mobiltelefon utomlands. För att detta ska vara möjligt måste operatören i hemlandet ha slutit avtal med en operatör i det andra landet. I avtalet regleras bl.a. vilken ersättning som operatörerna tar ut av varandra för att låta en annan operatörs abonnenter använda mobiltelefonen i det egna nätet.

Kap. 2 – Vem betalar – och för vad?

När man använder mobiltelefonen utomlands gäller andra priser och villkor än om mobiltelefonen används inom Sverige. Exempelvis får en konsument som befinner sig utomlands, utöver de samtal konsumenten ringer själv, betala för samtal där denne blir uppringd av någon annan. När konsumenten ringer för att lyssna av meddelanden i sin röstbrevlåda från utlandet debiteras detta som ett samtal till Sverige.

Kap. 3 – Gällande regler och överenskommelser

Utöver svensk lagstiftning som är tillämplig vad gäller information om priser och villkor, exempelvis marknadsföringslagen och prisinformationslagen, finns även s.k. uppföranderegler från en världsomfattande branschorganisation som heter GSM Association. Ett syfte med uppföranderegler är att förbättra prisinformationen för konsumenterna. Ett annat syfte är att konsumenterna som befinner sig utomlands ska kunna välja operatör utifrån god information.

Kap. 4 – Bakgrund till prisbilden

Europeiska kommissionen genomförde under år 2000 en undersökning av denna del av mobiltelemarknaden. Kommissionen pekade bl.a. på vikten av att öka medvetenheten hos konsumenterna om vilka priser som gäller när mobiltelefoner används i utlandet.

Mellan mobiloperatörerna finns inget direkt incitament att sänka priserna. Ofta brukar företag kunna räkna med att en prissänkning, mer eller mindre, ska uppvägas av en ökad efterfrågan. Den mobiloperatör i ett land som sänker sina priser kan dock inte garanteras att få mer trafik i sitt nät från en viss mobiloperatör i ett annat land. Detta beror på att operatören i hemlandet har svårt att styra vilket nät deras kunder väljer att ringa med när de befinner sig i andra länder.

Kap. 5 – Tillgänglig information och exempel på kostnader

Konsumentverket och PTS har granskat vilken information om priser och villkor, för att använda mobiltelefonen i utlandet, som finns på Telia Mobiles, Comviqs respektive Vodafones svenska webbplatser.

I ett kostnadsexempel visas hur stora prisskillnaderna kan vara beroende på vilken utländsk operatör man väljer att ringa sina samtal med. Anledningen till de stora prisskillnaderna är de olika avtal som ingås mellan operatörerna i de olika länderna. Faktorer som har stor påverkan på det pris abonnenten får betala är bl.a. vilka perioder som hög- respektive lågtaxa tillämpas samt

vilket debiteringsintervall som används. Det är ofta väsentligt billigare att skicka SMS-meddelanden än att ringa.

Kap. 6 – Hur kan konsumenterna sänka sina kostnader?

Det finns flera sätt att spara pengar för konsumenterna som använder mobiltelefonen i utlandet. Exempelvis kan man välja att ringa med den utländska operatör som har mest förmånliga priser eller köpa ett kontantkort i det land man reser till.

Kap. 7 – Slutsatser

Incitamenten för att konkurrera med låga priser på denna marknad är inte särskilt stora. Den största möjligheten att skapa incitament för konkurrens är att välinformerade konsumenterna väljer det billigaste alternativet för att använda mobiltelefonen i utlandet.

Konsumentverket och PTS har tagit fram denna rapport för att uppmärksamma konsumenterna på, och därigenom öka medvetenheten om, vad som gäller när konsumenterna använder mobiltelefonen i utlandet. En förhoppning är att detta ska medföra att aktiva konsumenterna gör sina val av operatör utifrån lättillgänglig, jämförbar och tydlig information. Detta kan i sin tur skapa en priskonkurrens mellan operatörerna.

Summary

Chap. 1 – Background

This report, which was prepared on the joint initiative of the Swedish Consumer Agency (KOV) and the National Post and Telecom Agency (PTS), aims to provide information about prices and charges for using a mobile telephone abroad, the information that is available and what the user can do to limit costs when using a mobile telephone abroad.

International roaming involves an opportunity for a mobile subscriber to use a mobile telephone abroad. In order for this to be possible, the operator in the home-country must have concluded a contract with an operator in the other country. This contract governs, among other things, the respective charges that the operators set for each other to allow the other operator's subscribers to use the mobile telephone in their network.

Chap. 2 – Who pays – and for what?

If you use a mobile telephone abroad, other prices and terms apply than when the mobile telephone is used within Sweden. For example, when a consumer is abroad, they will pay for calls when they are called up by someone else in addition to the calls that they make themselves. When the user calls to listen to messages in their voice mailbox from abroad, this is charged as a call to Sweden.

Chap. 3 – Applicable rules and agreements

In addition to Swedish law, which applies concerning information about prices and terms, for example, the Marketing Act and Price Information Act, there are also so-called 'codes of conduct' from a worldwide branch organisation known as the GSM Association. One aim of these codes of conduct is to improve price information for the consumer. Another aim is to ensure that consumers that are situated abroad will be able to make a choice of operator on the basis of the best possible information.

Chap. 4 – Background to the price profile

During 2000, the European Commission conducted an investigation of this part of the mobile telecommunications market. The Commission pointed out, among other things, the importance of enhancing awareness on the part of the consumer about what prices apply when mobile telephones are used abroad.

There is no direct incentive between the mobile operators to reduce prices. Companies often expect that any price reduction will, overall, be balanced by an increased demand. However, a mobile operator in a country that reduces its prices cannot be guaranteed the receipt of more traffic in its network from a particular mobile operator in another country. This is because the operator in the home-country finds it difficult to control which network their customers choose to call with when they are situated in other countries.

Chap. 5 – Available information and examples of costs

KOV and PTS have reviewed, via the respective Swedish web sites of Telia Mobile, Comviq and Vodafone, the information that is available about prices and terms for the use of a mobile telephone abroad.

In a cost example, it is shown how large price differences can depend on which foreign operator the user selects to make calls with. These large price differences are attributable to the various contracts that are made between the operators in the various countries. Factors that have a great impact on the price that the subscriber has to pay include, among other things, the times when peak and off-peak tariffs apply and also what charging intervals are used. It is often significantly less expensive to send SMS messages than to make a call.

Chap. 6 – How can the consumer reduce costs?

There are several ways for a consumer who uses a mobile telephone abroad to save money. For example, the user can choose to call via the foreign operator that has the most favourable prices or purchase a prepaid card in the country that they are visiting.

Chap. 7 – Conclusions

The incentives to compete with low prices in this market are not particularly strong. The greatest opportunity to create incentives for competition is that the well-informed consumer selects the least expensive alternative for using their mobile telephone abroad.

KOV and PTS have produced this report in order to draw the consumer's attention to, and thereby increase awareness of, what is applicable when the consumer uses a mobile telephone abroad. It is hoped that this will result in active consumers making choices on the basis of easily accessible, comparable and clear information. This can in its turn create price competition between the operators.

1 Bakgrund

1.1 Rapporten

Denna rapport har genom ett gemensamt initiativ utarbetats av Konsumentverket och Post- och telestyrelsen (PTS) (härefter ”myndigheterna”).

I en marknadsundersökning¹ där frågor ställdes till allmänheten uppgav 87 procent av de svarande att de använde mobiltelefon. Det kan också antas att många konsumenter tar med sig mobiltelefonen när de reser utomlands.

Myndigheterna har tagit emot frågor från allmänheten som tyder på att kännedomen om vilka villkor och priser som gäller när man använder sin mobiltelefon utomlands kan förbättras. Detta har även noterats hos Europeiska kommissionen, som bl.a. påtalat vikten av att allmänheten informeras i dessa frågor². Vidare kan antas att många konsumenter inte känner till möjligheten att välja operatör när man ringer från utlandet.

Syftet med denna rapport är att beskriva vilken information som finns tillgänglig, vad man kan göra för att begränsa sina kostnader vid användningen av mobiltelefonen utomlands samt att informera om hur prissättning och debitering fungerar när man använder sin mobiltelefon i utlandet. En större medvetenhet om priser och villkor och ett mer aktivt val av operatör i det andra landet hjälper den enskilde konsumenten att begränsa sina kostnader. Samtidigt kan många konsumenters ökade medvetenhet och val förhoppningsvis också bidra till att på sikt sätta press på ersättningsnivåerna om operatörerna i ett land märker att konsumenterna regelmässigt söker sig till det nät som är mest förmånligt att använda.

I rapporten redogörs bl.a. för hur debitering sker när mobiltelefonen används utomlands. I rapporten redovisas också exempel på hur den information som finns på mobilteleoperatörernas webbplatser ser ut. Dessutom finns förslag till hur en konsument kan begränsa sina kostnader när mobiltelefonen används i utlandet.

1.1.1 Vad är internationell roaming?

Internationell roaming innebär en möjlighet för en mobilabbonent att använda sin mobiltelefon utomlands. För att detta ska vara möjligt måste operatören i hemlandet ha slutit avtal med en operatör i det andra landet, ett s.k. internationellt roamingavtal. I avtalet regleras bl.a. vilken ersättning operatörerna tar ut av varandra för att låta en annan operatörs abonnenter använda mobiltelefonen i sitt eget nät. Dessa ersättningsnivåer påverkar i sin tur vad kunderna får betala när de använder mobiltelefonen i utlandet. Operatören i hemlandet sluter vanligtvis avtal med flera operatörer i ett annat land och kunden kan därför ofta välja vilket nät som används för att ringa samtal, eller skicka SMS-meddelanden, från utlandet. Priserna kan variera mycket beroende på i vilket land man befinner sig, men även beroende på vilken operatör i det andra landet man väljer. Hur man väljer operatör när man befinner sig i ett annat land framgår av manualen till mobiltelefonen. Den som är osäker kan vända sig till det försäljningsställe där telefonen köptes.

¹ Hur fungerar telefoni och Internet för användarna? TEMO-undersökning på uppdrag av PTS, november 2002.

² European Commission, DG Competition: Working Document on the Initial Findings of the Sector Inquiry into Mobile Roaming Charges, 13 December 2000.

1.2 Myndigheterna

1.2.1 Konsumentverket/KO

Konsumentverket/KO (Konsumentombudsmannen) har till uppgift att ta tillvara konsumenternas intressen. Myndighetens övergripande mål är bl.a. att ge hushållen goda möjligheter att utnyttja sina ekonomiska och andra resurser effektivt samt att stärka konsumenternas ställning och inflytande på marknaden.

En annan uppgift för Konsumentverket/KO är att se till att företagen följer de regler som gäller på konsumentområdet och att konsumenternas rättigheter respekteras. Konsumentverket/KO har bl.a. tillsyn över att marknadsföringslagen³, prisinformationslagen⁴, distansavtalslagen⁵ och lagen om oskäliga avtalsvillkor i konsumentförhållanden (avtalsvillkorlagen)⁶ efterlevs.

Konsumentverket/KO försöker nå rättelse på frivillig väg. Går inte detta, har KO möjlighet att gå vidare till Marknadsdomstolen, som kan besluta om förbud att använda viss marknadsföring eller oskäliga avtalsvillkor. KO har dessutom möjlighet att i vissa fall själv utfärda förelägganden och förbjuda viss marknadsföring eller oskäliga avtalsvillkor.

En stor del av Konsumentverket/KO:s arbete är förebyggande. Konsumentverket kan träffa överenskommelser med näringslivet – ofta med hela branscher – bl.a. om hur marknadsföring och avtalsvillkor ska utformas. KO kan även utfärda riktlinjer, oftast efter förhandlingar med näringslivet. Dessa riktlinjer är ett komplement till lagarna och ger vägledning för företagen.

1.2.2 Post- och telestyrelsen (PTS)

PTS utövar tillsyn bl.a. enligt telelagen⁷. Telelagen kommer att ersättas av en ny lag om elektroniska kommunikationer den 25 juli 2003⁸. Myndighetens övergripande mål är att verka för ett effektivt utnyttjande av resurserna, att verka för en sund konkurrens samt att tillvarata konsumenternas intressen.

Enligt PTS instruktion⁹ är PTS central förvaltningsmyndighet med ett samlat ansvar, sektorsansvar, inom bl.a. teleområdet. Av instruktionen framgår att myndigheten ska främja en sund konkurrens, övervaka pris- och tjänsteutvecklingen, samt följa utvecklingen inom tele- och IT-området. Vidare ska myndigheten enligt instruktionen främja att telemarknaden fungerar effektivt ur såväl ett konsument-, konkurrens- som regionalpolitiskt perspektiv, samt i konkurrens-, konsument- och regionalpolitiska frågor ta initiativ till ett löpande informationsutbyte mellan berörda myndigheter.

PTS har i sin kommunikationsplan bl.a. satt upp som mål att ge externa målgrupper kunskap om PTS roll och uppgifter inom tele-, IT-, radio- och postområdena samt att ge externa målgrupper den kunskap som behövs för att konsumenterna ska kunna göra aktiva och rationella val och hävda sina intressen på tele- och IT-området.

³ SFS 1995:450

⁴ SFS 1991:601

⁵ SFS 2000:274

⁶ SFS 1994:1512

⁷ SFS 1993:597

⁸ Prop. 2002/03:110. Lag om elektronisk kommunikation.

⁹ Förordning (1997:401) med instruktion för Post- och telestyrelsen.

1.2.3 Ärenden hos myndigheterna

Konsumentverket/KO har i sitt arbete uppmärksammat på en del problem som konsumenter upplevt när de använt sina mobiltelefoner utomlands.

Konsumentverket har bl.a. tagit emot ett flertal anmälningar mot två operatörer som under sommaren 2002 i reklamkampanjer marknadsfört att operatörernas kontantkort fungerar utomlands. Enligt anmälarnas uppgifter fungerade dock inte dessa operatörers kontantkort under utlandsresan. Erbjudandena var alltså begränsade till att endast gälla vissa länder. Konsumentverket skrev till operatörerna och påtalade att bolagen i marknadsföringen inte iakttagit reglerna i marknadsföringslagen, då det inte lämnades information om vilka villkor och begränsningar som gäller för erbjudandet. Konsumentverket ansåg att marknadsföringen gav intryck av att erbjudandet gällde i fler länder än vad som var fallet. Operatörerna yttrade sig och framhöll bl.a. att fler länder anslutits till tjänsten och att kontantkortet numera kan användas i betydligt fler länder. Konsumentverket fann inte anledning att vidta några ytterligare åtgärder och avslutade ärendena.

PTS fick under hösten 2002 in ett klagomål från en abonnent som tecknat ett tilläggsavtal för att kontantkortet skulle kunna användas utomlands. Abonnenten ansåg att denne inte tillräckligt klart informerats om att kontantkortsfunktionen försvann när mobiltelefonen användes i utlandet och att avgifter som härrörde från samtal i utlandet istället debiterades i efterhand genom en särskild faktura.

PTS konstaterade efter inhämtande av ett yttrande från bolaget att det framgick av avtalsvillkoren att de samtal som ringdes med kontantkortet i utlandet skulle komma att faktureras separat. PTS påpekade dock för bolaget att informationen om att fakturering sker på annat sätt vid tecknande av tilläggsavtal av detta slag borde vara tydligare i samband med att abonnenten ingår avtalet. Med det påpekandet avslutades ärendet.

2 Vem betalar – och för vad?

När man använder mobiltelefonen utomlands gäller andra priser och villkor än om mobiltelefonen används inom Sverige. Med hjälp av bilderna nedan redogörs för vem som betalar för vad i dessa fall.

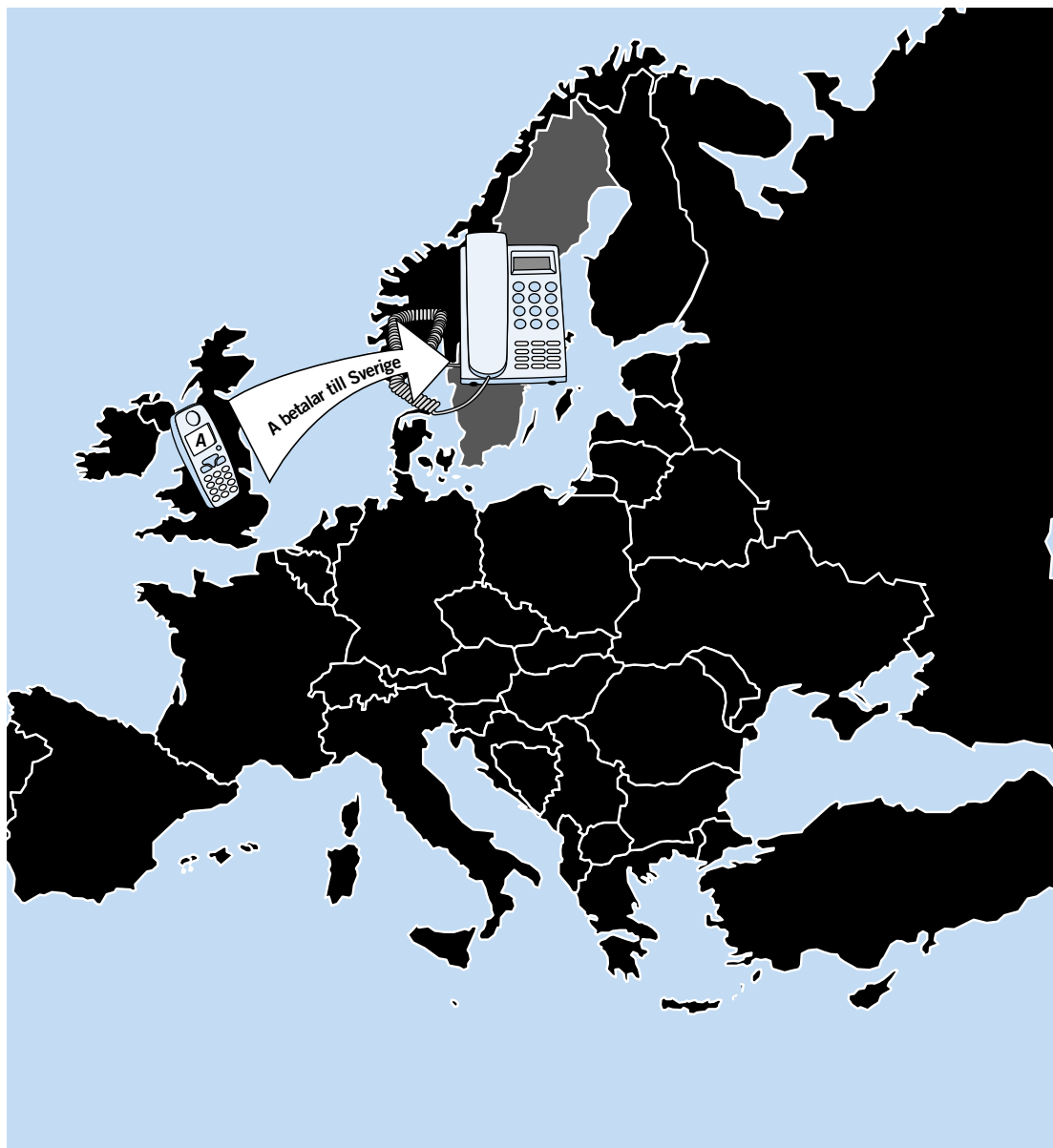


Bild 1: Samtal från utlandet till Sverige.

Om Anna (A) med sitt svenska mobilabonnemang ringer samtal från utlandet till Sverige är det Anna som står för kostnaden för samtalet. Dock gäller andra priser och villkor än om samtalet rings inom Sverige.

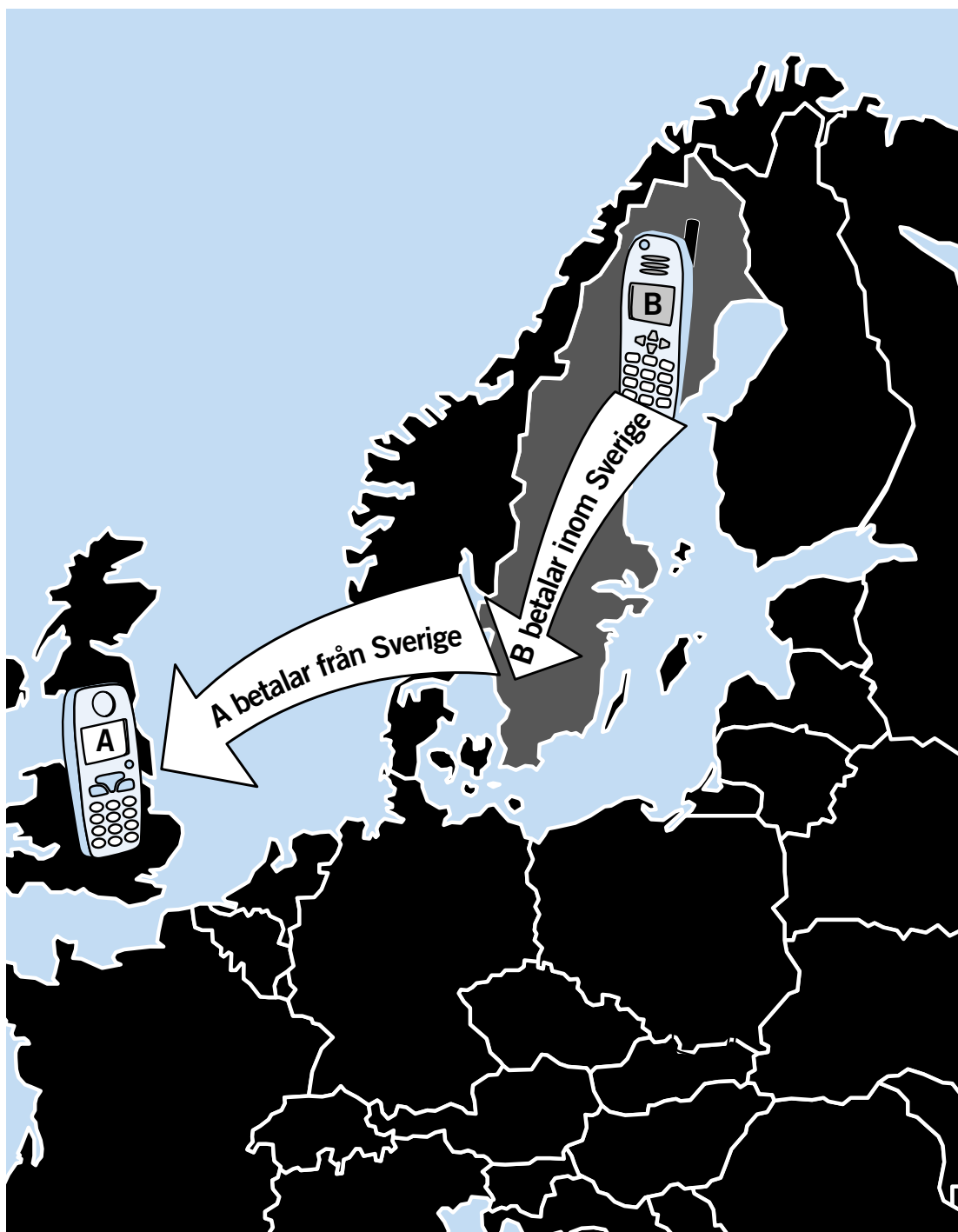


Bild 2: Samtal från Sverige till utlandet.

Om Bo (B) som befinner sig i Sverige, ringer upp Anna som tagit med sig mobiltelefonen till utlandet, betalar Bo för samtalskostnaden inom Sverige. Anna får stå för samtalskostnaden från Sverige till det land där hon befinner sig. Anledningen till att debiteringen sker på detta vis är att den som ringer samtalet från Sverige kanske inte känner till att mottagaren befinner sig utomlands och därför inte ska behöva betala utlandstaxa för samtalet till mobiltelefonen.

Bild 3: Samtal från utlandet till utlandet.

Om Anna från sin mobiltelefon i utlandet ringer till Bo, som också befinner sig utomlands, skickas samtalet först till Sverige och sedan vidare till det land där Bo befinner sig. Detta gäller även om både Anna och Bo befinner sig i samma land. Då betalar Anna för ett samtal till Sverige, medan Bo betalar för samtalet från Sverige till det land Anna och Bo befinner sig.



Bild 4: Lyssna av röstbrevlåda från utlandet.

Om Anna ringer från utlandet för att lyssna av sin röstbrevlåda får hon betala för ett samtal till Sverige. I detta fall gäller samma förhållanden som under bild 1.



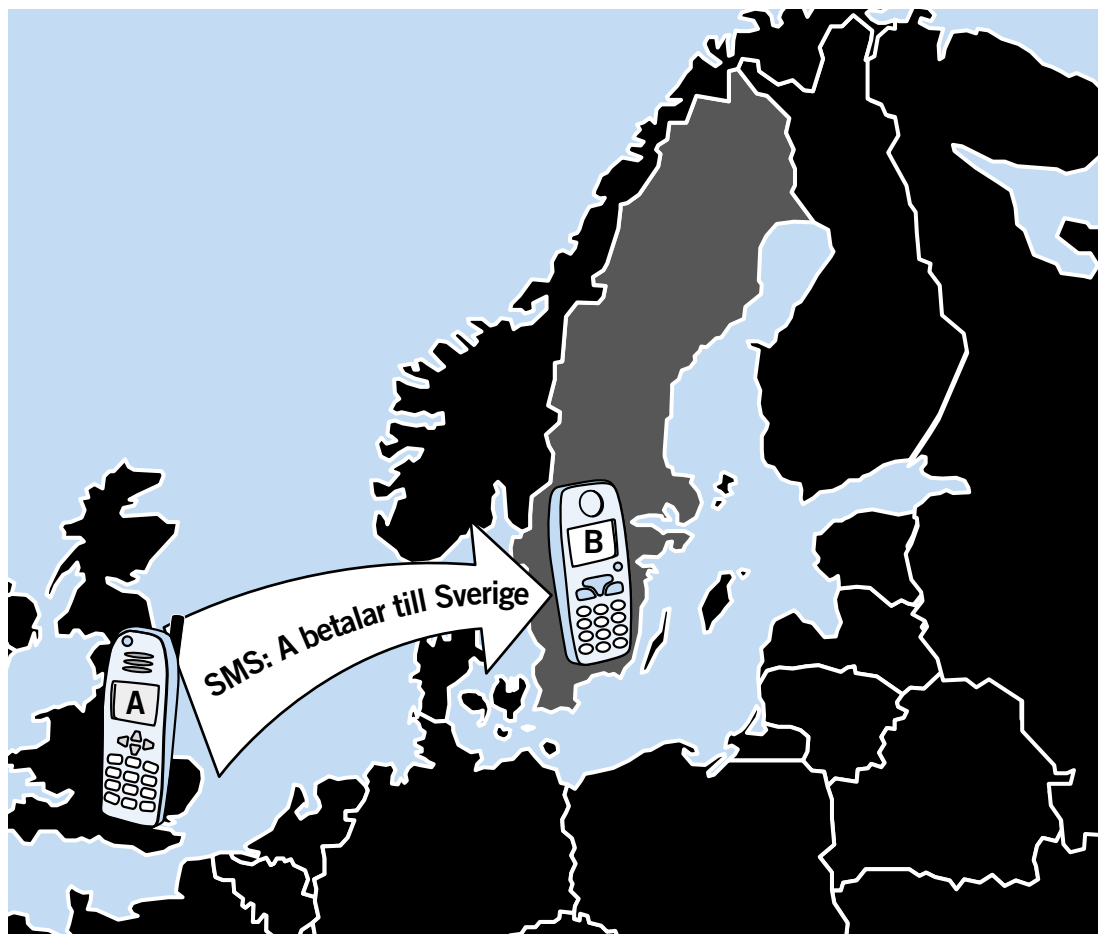


Bild 5: Skicka SMS-meddelande från utlandet.

När Anna skickar ett SMS-meddelande till Bo betalar enbart Anna för detta. Avgiften för att skicka ett SMS-meddelande beror på vilken avgift som tas ut av den utländska operatör Anna skickar meddelandet med.

Förutom att man själv får betala för samtalet, även när man blir uppringd, är de debiteringsintervall som tillämpas vid samtal som rings från utlandet i vissa fall annorlunda än vad som gäller vid samtal inom Sverige. Debiteringsintervallet för samtal från en mobiltelefon i utlandet kan variera från en sekund upp till 60 sekunder, dvs. om samtalet pågår i 61 sekunder så får man i det senare fallet betala för två minuter. Dessutom förekommer andra villkor för när s.k. öppningsavgifter, eller uppkopplingsavgifter, tas ut än vad som gäller för samtal inom Sverige. I Sverige debiteras öppningsavgifter som regel endast när man får någon form av svar. Det kan vara den man ringer till som svarar eller exempelvis en telefonsvarare eller telefax som gör att öppningsavgiften debiteras. Vissa utländska operatörer tar inte ut någon öppningsavgift alls medan andra, exempelvis vissa danska mobiloperatörer, debiterar en s.k. uppkopplingsavgift även för samtal som inte kopplas fram. Uppkopplingsavgiften debiteras då även om den man ringer till inte svarar, eller om det är upptaget.

3 Gällande regler och överenskommelser

3.1 Marknadsföringslagen

Marknadsföringslagen har till syfte att främja konsumenternas och näringslivets intressen i samband med marknadsföring av produkter och motverka marknadsföring som är otillbörlig mot konsumenter och näringsidkare.

Ett allmänt krav i marknadsföringslagen är att marknadsföringen ska stämma överens med god marknadsföringssed och även i övrigt vara tillbörlig mot konsumenter och näringsidkare. Med god marknadsföringssed avses god affärssed eller andra vedertagna normer som syftar till att skydda konsumenter och näringsidkare vid marknadsföring av produkter. Sådana normer är, förutom föreskrifter, t.ex. riktlinjer som Konsumentverket har utfärdat efter överenskommelse med olika branschorganisationer. Vidare kan nämnas de normer som Marknadsdomstolen har skapat genom sin praxis. Vid marknadsföringen ska näringsidkaren lämna sådan information som är av särskild betydelse från konsumentsynpunkt. Exempel på sådana uppgifter är pris- och villkorsinformation, dvs. information om betalningsvillkoren och förhållandet i övrigt mellan säljare och köpare.

Enligt marknadsföringslagen får en näringsidkare, som vid sin marknadsföring låter bli att lämna sådan information som är av särskild betydelse från konsumentsynpunkt, vid vite åläggas att lämna sådan information. Vite är en form av böter som kan utdömas om ett förbud överträds av en näringsidkare.

Av 6 § marknadsföringslagen framgår att en näringsidkare vid marknadsföringen inte får använda påståenden eller andra framställningar som är vilseledande i fråga om näringsidkarens egen eller någon annan näringsidkares verksamhet. Detta gäller särskilt framställningar som avser bl.a. produktens pris, grunderna för prissättningen och betalningsvillkoren.

En näringsidkare vars marknadsföring strider mot god marknadsföringssed eller på något annat sätt är otillbörlig mot konsumenter eller näringsidkare, får enligt marknadsföringslagen vid vite förbjudas att fortsätta med den marknadsföringen eller att vidta någon annan liknande åtgärd. KO har bl.a. förbjudit ett företag att vid marknadsföring av mobiltelefonabonnemang erbjuda samtalsavgift till särskilt lågt pris eller helt utan kostnad, utan att ge tydlig information om eventuella tidsgränser och andra väsentliga begränsningar av erbjudandet. I den aktuella marknadsföringen angavs inte att det endast var gratis att ringa de tre första minuterna på varje samtal samt att erbjudandet att ringa gratis endast gällde under vissa tidpunkter och endast inom det egna nätet. Inte heller angavs de tillkommande fasta avgifterna. KO ansåg att marknadsföringen var vilseledande och att den inte uppfyllde kravet på tydlighet. Marknadsföringen ansågs därmed som otillbörlig.

3.2 Prisinformationslagen

Enligt prisinformationslagen ska prisinformation lämnas vid marknadsföring av bestämda varor och tjänster. Priset för varor och tjänster ska anges korrekt och tydligt. Priset ska vidare inbegripa mervärdesskatt och andra skatter. Om det kan tillkomma avgifter och andra kostnader ska detta anges särskilt. Av förarbetena till 1991 års prisinformationslag framgår att pris normalt bör anges i svenska kronor¹⁰.

Information om priset för en bestämd tjänst eller, i vissa fall, om grunderna för hur priset bestäms ska lämnas lätt tillgänglig på eller i omedelbar anslutning till den plats där näringsidkaren bedriver sin rörelse eller annars marknadsför sina tjänster.

Om en näringsidkare underlåter att lämna prisinformation enligt reglerna i prisinformationslagen,

¹⁰ Prop. 1990/91:171, s. 27.

ska marknadsföringslagen tillämpas. Prisinformationen ska därvid anses vara sådan information av särskild betydelse från konsumentsynpunkt som avses i marknadsföringslagen. Detta innebär att en näringsidkare som vid sin marknadsföring låter bli att lämna prisinformation vid vite får åläggas att lämna sådan information.

I betänkandet till en ny prisinformationslag föreslås att ordet ”produkt” ska användas istället för ”varor och tjänster”. I förslaget definieras produkt som vara, tjänst eller annan nyttinghet; dock inte fast egendom och arbetstillfälle. Såsom exempel på andra nyttingheter kan nämnas teletjänster och andra former av elektroniska kommunikationstjänster¹¹. Om förslaget antas kommer därmed teletjänster att uttryckligen omfattas av prisinformationslagen. I den nya lagen föreslås även att det uttryckligen anges i lagtexten att pris och jämförpris ska anges i kronor¹².

3.3 Distansavtalslagen

Distansavtalslagen gäller bl.a. för avtal varigenom en näringsidkare överlåter eller upplåter lös egendom till eller utför tjänster åt en konsument om avtalet ingås inom ramen för ett av näringsidkaren organiserat system för att träffa avtal på distans och kommunikationen uteslutande sker på distans (distansavtal).

Distansavtalslagen innehåller bl.a. krav på näringsidkarens informationsskyldighet och regler om konsumentens ångerrätt. Vid marknadsföring som syftar till distansavtal ska näringsidkaren exempelvis ge information om varans eller tjänstens pris, inbegripet skatter och avgifter. Informationen ska ges i rimlig tid innan ett avtal ingås. Informationen ska vidare ges klart och begripligt.

Om en näringsidkare inte ger ovanstående information, ska marknadsföringslagen tillämpas. Informationen ska därvid anses vara sådan information av särskild betydelse från konsumentsynpunkt som avses i marknadsföringslagen. Detta innebär att en näringsidkare som vid sin marknadsföring låter bli att lämna denna information får åläggas att vid vite lämna sådan information.

3.4 Telelagen

Enligt 26 § i telelagen ska villkor för tillhandahållande av telefonitjänst till fast eller mobil nätanslutningspunkt inom ett allmänt tillgängligt telenät vara allmänt tillgängliga. Information om villkoren ska vara korrekt och tydlig. Enligt specialmotiveringen i förarbetet till denna lag¹³ anges att teleoperatörerna ska hålla sina standardvillkor allmänt tillgängliga. Beträffande prisinformation hänvisas till prisinformationslagen, se avsnitt 3.2 ovan. Det anges också att 26 § i telelagen genomför artikel 11.1 i det s.k. taltefonidirektivet¹⁴. I nämnda artikel i direktivet anges bl.a. att de nationella tillsynsmyndigheterna särskilt ska säkerställa att taxor för slutanvändare presenteras på ett tydligt och korrekt sätt.

Den 25 juli 2003 ska telelagen ersättas av en ny lag om elektronisk kommunikation. I denna lag kommer det bl.a. att finnas regler om att ett avtal mellan en slutanvändare och ett företag som tillhandahåller elektroniska kommunikationer ska innehålla uppgifter om exempelvis detaljerade priser och taxor. Detta lagrum kommer gälla bl.a. de svenska mobilteleoperatörerna.

3.5 Överenskommelse mellan Konsumentverket/KO och mobiloperatörerna

Det finns en överenskommelse från 1997 mellan Konsumentverket/KO och mobiltelefonoperatörerna (Telia TeleCom AB, Comviq GSM AB och Europolitan AB) om viss information som måste finnas vid marknadsföring av mobiltelefonabonnemang till konsumenter. Syftet med överenskommelsen är att

¹¹ SOU 2002:54 En ny prisinformationslag, s. 123f.

¹² SOU 2002:54 En ny prisinformationslag, s. 127.

¹³ Prop. 1998/99:92 s. 39.

¹⁴ Europaparlamentets och rådets direktiv 98/10/EG om tillhandahållande av öppna nätverk för taltefoni och samhällsomfattande tjänster för telekommunikation i en konkurrensutsatt miljö.

åstadkomma bra och tydlig information vid marknadsföring av mobiltelefonabonnemang och överenskommelsen avser att förtydliga god marknadsföringssed på området. Enligt överenskommelsen får reklam inte innehålla framställningar som direkt eller indirekt är ägnade att vilseleda konsumenten eller överdriva erbjudandets förmånlighet, t.ex. när det gäller avgifter för användning av abonnemanget.

3.6 Uppföranderegler från GSM Association

3.6.1 Vad är GSM Association?

GSM Association är en världsomfattande organisation där fler än 500 företag med koppling till mobilteletjänster är medlemmar. GSM Association har sedan bildandet arbetat för samordning och information gällande internationell roaming. GSM Europe är den europeiska intresseorganisationen för GSM Association. GSM Europe består av fler än 130 företag med koppling till olika mobilteletjänster. Organisationen har bl.a. givit ut s.k. uppföranderegler¹⁵ för europeiska mobilteleoperatörer. Syftet med uppförandereglererna är att förbättra prisinformationen inom detta område för konsumenterna. Konsumenter som befinner sig utomlands ska kunna välja operatör utifrån god information.

3.6.2 Vad står det i uppförandereglererna?

De operatörer som accepterar uppförandereglererna ska tillhandahålla exempelvis följande uppgifter i sin information:

- Priserna ska uppdateras minst en gång per månad om förändringar skett. Om prisinformationen är ungefärlig ska detta klart och tydligt anges.
- Minutpriset för samtal till en fast respektive mobil anslutning i det land konsumenten befinner sig.
- Minutpriset för samtal till en fast respektive mobil anslutning i hemlandet.
- Avgiften för att besvara ett samtal i utlandet.
- Avgiften för att skicka och ta emot SMS-meddelanden i utlandet.
- Information om obesvarade samtal debiteras.
- Information om vilka avgiftstyper som förekommer och om öppningsavgifter tas ut vid varje samtal.
- Telefonnummer samt webbadress till kundtjänst och informationstjänster i utlandet (exempelvis nummerupplysningstjänster).
- Det ska framgå om priset är inklusive moms eller ej, samt vilken momssats som gäller om priset anges exklusive moms.
- Information om vid vilka tider hög- respektive lågtaxa gäller för varje operatör.
- Konsumenten ska uppmärksammas om att alla operatörer inte garanterar tillgång till gratisnummer för utländska besökare. Om tillgång till dessa nummer garanteras måste det framgå om konsumenten ändå debiteras för att ringa dessa nummer i utlandet.
- Information om eventuella extra avgifter för t.ex. WAP-tjänster och användande av kontantkort.
- Priserna ska anges i hemlandets valuta eller, där så är tillämpligt, i Euro.

På första sidan, ingångssidan, på operatörens webbplats ska det finnas en tydlig länk till den delen av webbplatsen där det finns information om vilka priser som gäller när mobiltelefonen används i utlandet, i enlighet med vad som anförs ovan. Alternativt kan det finnas en generell länk till prisinformation på första sidan, information om priser vid användning av mobiltelefonen i utlandet ska då tydligt utgöra en särskild underkategori. Operatörerna ska försöka tillhandahålla så komplett information som möjligt på webbplatsen med hänsyn till marknads och kundernas behov. Kunderna ska kunna skriva ut informationen.

¹⁵ GSM Europe code of conduct for information on international roaming retail prices.

4 Bakgrund till prisbilden

4.1 Prissättning

Marknaden för internationell roaming har en speciell struktur. Utmärkande för marknaden är att prisnivåerna mot slutkund i första hand avgörs av vad mobiloperatörer i andra länder kräver i ersättning för att ta hand om utländska abonnenters samtal. Operatören i hemlandet kan i och för sig välja nivån på sitt eget pålägg, men den största delen av kostnaden bestäms av den andre operatören. Två faktorer som skiljer sig beroende på om man använder mobiltelefonen i utlandet, jämfört med om den används i Sverige, är dels att man ofta kan välja vilken operatör man vill ringa med, dels att man får betala för de samtal man tar emot.

Inom GSM Association finns två avtal för internationell roaming som påverkar villkor och ersättningar mellan mobiloperatörerna. När mobiltelefonen används utomlands kräver den utländska operatören ersättning av operatören i hemlandet. Ett av avtalen reglerar den ersättning eller avgift en mobiloperatör i ett annat land tar ut av operatören i hemlandet för att låta dennes kund ringa i mobiloperatörens nät. Ersättningen är beroende av bl.a. destination, tid på dygnet (hög- eller lågtrafik), tidsenhet (sekund- eller intervalldebitering), i vilken typ av nät samtalet termineras (fast eller mobilt nät) och i vissa fall en fast start- eller öppningsavgift för samtalet. Operatören i hemlandet fakturerar i sin tur sin kund för denna ersättning plus ett procentuellt pålägg.

4.2 Europeiska kommissionens sektorsundersökning

Europeiska kommissionen genomförde under år 2000 en undersökning av denna del av mobiltelemarknaden¹⁶. Undersökningen inleddes bl.a. mot bakgrund av att priserna var och förblev höga både mellan operatörer och i förhållande till slutkunder samt att marknadsstruktur var sådan att den gav anledning till oro för konkurrensbegränsande samarbeten. Dessutom hade kommissionen noterat att operatörerna i flera länder tog ut nästan identiska avgifter i grossistledet. I vissa länder var dessutom slutkundpriserna likartade.

4.2.1 Dålig konkurrens och risk för konkurrensbegränsande beteenden

Kommissionen konstaterar i sin rapport att från konkurrenssynpunkt uppvisar denna marknad en rad egenskaper som tillsammans kan underlätta ett konkurrensbegränsande beteende. Kommissionen identifierade i sin rapport följande problem med marknaden för internationell roaming inom EU.

Marknaden är mycket koncentrerad. I flera medlemsstater har de två största operatörerna en sammanlagd marknadsandel på över 95 procent i grossistledet och mellan 60 och 100 procent i slutkundledet. Inträdeshindren på marknaden är mycket höga bl.a. genom att endast ett begränsat antal licenser finns att tillgå.

Det finns inget direkt incitament att sänka priserna mellan mobiloperatörerna. Ofta brukar företag kunna räkna med att en prissänkning, mer eller mindre, ska uppvägas av en ökad efterfrågan, som i detta fall skulle generera en ökad trafikvolym. Den mobiloperatör i ett land som sänker sina priser kan dock inte garanteras att få mer trafik i sitt nät från en viss mobiloperatör i ett

¹⁶ European Commission, DG Competition: Working Document on the Initial Findings of the Sector Inquiry into Mobile Roaming Charges, 13 December 2000.

annat land. Detta beror på att operatören i hemlandet har svårt att styra vilket nät deras kunder väljer att ringa med när de befinner sig i andra länder. Lägre priser ger därför inte automatiskt högre volymer som kan kompensera mobiloperatören i det andra landet för prissänkningen.

Vidare finns en brist på konkurrens även på slutkundmarknaden, eftersom det är svårt för konsumenterna att göra relevanta prisjämförelser. Detta gäller särskilt när de redan befinner sig i ett annat land.

4.2.2 Möjliga åtgärder

Kommissionen presenterade i sin rapport ett antal möjliga åtgärder för att förbättra konkurrensen på marknaden. En åtgärd skulle kunna vara att kommissionen utarbetar riktlinjer för tillämpningen av konkurrensreglerna på området i syfte att underlätta för operatörerna att avgöra vilka möjligheter de har att erbjuda olika priser och villkor till olika operatörer.

En annan åtgärd skulle kunna vara undersökningar huruvida det förekommer konkurrensbegränsande samarbeten eller missbruk av dominerande ställning.

Slutligen tryckte kommissionen på vikten av att öka medvetenheten hos konsumenterna om priserna.

4.2.3 Uppföljning

Som en del av uppföljningen till rapporten genomförde kommissionen tillsammans med de berörda nationella konkurrensmyndigheterna under sommaren 2001 ett antal oannonserade undersökningar, s.k. gryningsräder, av nio mobilteleoperatörer i Storbritannien och Tyskland¹⁷. Syftet med undersökningen var att försöka hitta bevis för dels om det förelåg en prissamordning i slutkundledet mellan mobiloperatörerna i de bägge länderna, dels om tyska operatörer hade samordnat grossistpriserna, dvs. det pris de debiterar andra mobiloperatörer, och om dessa priser utgjorde någon form av överprissättning eller diskriminering. Kommissionens utredning är ännu inte avslutad.

¹⁷ MEMO/01/262 Brussels, 11 July 2001- Statement on inquiry regarding mobile roaming.

5 Tillgänglig information och exempel på kostnader

5.1 De svenska mobiloperatörernas information

Konsumentverket och PTS har granskat vilken information om priser och villkor för att använda mobiltelefonen i utlandet som finns på Telia Mobiles, Comviqs respektive Vodafones svenska webbplatser. Granskningen har haft till syfte dels att belysa vilken information om priser och andra villkor som finns, dels att ge en ungefärlig prisbild avseende vad det kostar att använda mobiltelefonen utomlands. Granskningen bygger på uppgifter som fanns på operatörernas webbplatser den 26 februari 2003.

5.2 Exempel på information från operatörernas webbplatser

På webbplatserna presenteras prisinformation för att använda mobiltelefonen i utlandet på följande sätt.

Telia Mobile, (www.teliamobile.se), anger priser för att ringa och skicka SMS-meddelanden från utlandet i utländsk valuta. Dessutom anges alla priser exklusive moms. I direkt anslutning till prisuppgifterna finns ingen information om någon administrativ avgift. Av en annan sida på webbplatsen framgår dock att det, då man ringer från utlandet, tillkommer en administrativ avgift på tio procent på det totala beloppet (inkl. moms).

Comviq, (www.comviq.se), anger priser för att ringa och skicka SMS-meddelanden från utlandet i utländsk valuta. Dessutom anges att det tillkommer fem procent i administrativ avgift och svensk moms. För information om priset för att besvara samtal i utlandet hänvisas till prislistan för att ringa samtal från Sverige till utlandet. I denna lista anges priser i svenska kronor inklusive moms.

Vodafone, (www.vodafone.se), anger priser i svensk valuta inklusive moms och administrativa avgifter. För information om priset för att besvara samtal i utlandet hänvisas till prislistan för att ringa samtal från Sverige till utlandet. I denna lista anges också priser i svenska kronor inklusive moms.

För att närmare exemplifiera hur de svenska mobilteleoperatörerna informerar om gällande priser och villkor har myndigheterna valt att redovisa operatörernas information om vad det kostar att använda mobiltelefonen i Storbritannien.

Se tabellen på följande sida.

Tabell 1: Information på mobiloperatörernas webbplatser om priser och villkor när man använder mobiltelefonen i Storbritannien.

Storbritannien				
Operatör i Utlandet	Operatör i Sverige	Comviq*	Telia Mobile**	Vodafone***
O2 UK/ Cellnet		GBP	GBP	SEK
Nationella mobilsamtal inom O2:s nät Mån-Lör 8-22 - Vodafone		x	x	9,20
Nationella mobilsamtal inom O2:s nät övrig tid - Vodafone		x	x	2,30
Nationella mobilsamtal till annat GSM-nät Mån-Lör 8-22 - Vodafone		x	x	11,60
Nationella mobilsamtal till annat GSM-nät övrig tid - Vodafone		x	x	6,90
Nationella samtal till fast nät Mån-Lör 8-22 - Vodafone		x	x	4,60
Nationella samtal till fast nät övrig tid - Vodafone		x	x	2,30
Nationella samtal Mån-Lör 8-22 - Comviq och Telia Mobile		0,20-0,50	0,55	x
Nationella samtal övrig tid - Comviq och Telia Mobile		0,10-0,30	0,33	x
Samtal till Sverige Mån-Lör 8-22		0,78	0,86	15,70
Samtal till Sverige övrig tid		0,50	0,55	10,00
Kostnad att svara Mån-Fre 8-18 - Telia Mobile		x	4,40 SEK ¹	x
Kostnad att svara Mån-Fre 7-19 - Comviq och Vodafone		5,50 SEK ²	x	5,50 ³
Kostnad att svara övrig tid		5,50 SEK ²	4,40 SEK ¹	4,88 ³
Kostnad att skicka SMS		0,15	0,17	3,00
Debiteringsintervall		30 sekunder ❖	30 sekunder ❖	30 sekunder ❖
Vodafone				
Nationella samtal Mån-Lör 7:30-21:30		0,288	0,32	6,70
Nationella samtal övrig tid		0,115	0,13	2,80
Samtal till Sverige Mån-Lör 7:30-21:30		0,52	0,71	10,50
Samtal till Sverige övrig tid		0,414	0,46	8,20
Kostnad att svara Mån-Fre 8-18 - Telia Mobile		x	4,40 SEK ¹	x
Kostnad att svara Mån-Fre 7-19 - Comviq och Vodafone		5,50 SEK ²	x	5,50 ³
Kostnad att svara övrig tid		5,50 SEK ²	4,40 SEK ¹	4,88 ³
Kostnad att skicka SMS		0,115	0,13	2,40
Debiteringsintervall		30 sekunder ❖	30 sekunder ❖	30 sekunder ❖
Orange				
Nationella mobilsamtal inom Oranges nät alla tider - Vodafone		x	x	2,10
Nationella mobilsamtal till annat GSM-nät Mån-Fre 7-19 - Vodafone		x	x	5,80
Nationella mobilsamtal till annat GSM-nät övrig tid - Vodafone		x	x	2,30
Nationella samtal till fast nät Mån-Fre 7-19 - Vodafone		x	x	4,20
Nationella samtal till fast nät övrig tid - Vodafone		x	x	2,10
Nationella mobilsamtal Mån-Fre 8-18 - Telia Mobile		x	0,28	x
Nationella mobilsamtal övrig tid - Telia Mobile		x	0,11	x
Nationella samtal till fast nät Mån-Fre 8-18 - Telia Mobile		x	0,20	x
Nationella samtal till fast nät övrig tid - Telia Mobile		x	0,10	x
Nationella samtal arbetsdagar 7-19 - Comviq		0,09-0,25	x	x
Nationella samtal övrig tid - Comviq		0,09-0,15	x	x
Samtal till Sverige Mån-Fre 8-21 - Telia		x	0,73	x
Samtal till Sverige Mån-Lör 8-21 - Comviq och Vodafone		0,66	x	13,30
Samtal till Sverige övrig tid		0,45	0,50	9,00
Kostnad att svara Mån-Fre 8-18 - Telia Mobile		x	4,40 SEK ¹	x
Kostnad att svara Mån-Fre 7-19 - Comviq och Vodafone		5,50 SEK ²	x	5,50 ³
Kostnad att svara övrig tid		5,50 SEK ²	4,40 SEK ¹	4,88 ³
Kostnad att skicka SMS		0,05	0,06	1,00
Debiteringsintervall		1 sekund	1 sekund	1 sekund
T-Mobile/ One 2 One				
Nationella mobilsamtal inom T-mobiles nät alla tider - Vodafone		x	x	1,80
Nationella mobilsamtal till annat GSM-nät alla tider - Vodafone		x	x	4,60
Nationella samtal till fast nät alla tider - Vodafone		x	x	1,80
Nationella samtal Mån-Fre 7-19 - Telia Mobile		x	0,17	x
Nationella samtal övrig tid - Telia Mobile		x	0,09	x
Nationella samtal alla tider - Comviq		0,08-0,20	x	x
Samtal till Sverige Mån-Fre 8-18		0,60	0,66	7,00
Samtal till Sverige övrig tid		0,40	0,44	7,00
Kostnad att svara Mån-Fre 8-18 - Telia Mobile		x	4,40 SEK ¹	x
Kostnad att svara Mån-Fre 7-19 - Comviq och Vodafone		5,50 SEK ²	x	5,50 ³
Kostnad att svara övrig tid		5,50 SEK ²	4,40 SEK ¹	4,88 ³
Kostnad att skicka SMS		0,15	0,17	x
Debiteringsintervall nationella samtal		30 sekunder ❖	30 sekunder ❖	30 sekunder ❖
Debiteringsintervall internationella samtal		60 sekunder	1 sekund"	1 sekund

Kommentarer

Alla priser är minutpriser förutom SMS som är per meddelande.

* Comviqs priser anges i engelska pund (GBP) exklusive moms. Dessutom tillkommer 5 % i administrativa avgifter. Undantaget är priser för att besvara samtal som anges i svenska kronor (SEK) inklusive moms, där tillkommer inte heller någon administrativ avgift.

** Telia Mobiles priser anges i engelska pund (GBP) exklusive moms. Dessutom tillkommer 10 % i administrativa avgifter. Undantaget är priser för att besvara samtal som anges i svenska kronor (SEK) exklusive moms, där tillkommer inte någon administrativ avgift. För Mobitel Pott och Re-fill tillkommer 2 kr (inkl. moms) för alla utgående samtal.

*** Vodafone anger alla priser i svenska kronor (SEK) inklusive moms. Valutakursen som gällde 03-01-23 har använts.

x Uppgift saknas eller ej tillämpligt.

❖ Om samtalet är kortare än 1 minut debiteras första minuten, därefter 30 sekundersintervall.

" Om samtalet är kortare än 1 minut debiteras första minuten, därefter per sekund.

¹ Priset i svenska kronor exklusive moms.

² Comviq Dag-abonnenter betalar 5,10 för att svara.

³ Priserna gäller abonnemangsformerna Multi, Företag1 och Easy Fritid. Kostnad att svara för abonnemanget Vodafone Fritid är enligt nationell taxa.

I tabellen intill återges delar av den information om priser och villkor som finns att ta del av på operatörernas webbplatser beträffande Storbritannien. Någon valutaomräkning har inte skett utan avsikten är att återge vilken information man får när man besöker operatörernas webbplatser. Jämförelsen ger en indikation om priser och andra villkor som gäller när man ringer från utlandet med sin mobiltelefon. Man bör alltid kontrollera priser och andra villkor i nära anslutning till att man reser för att få en mer korrekt bild av gällande valutakurser.

Några saker som kan vara värda att notera beträffande uppgifterna i tabellen är

- att priserna har samband med valutakurserna och att man således bör vara observant på större valutaförändringar,
- att debiteringsintervallen varierar från 1 sekund till 1 minut vilket kan påverka priset väsentligt, samt
- att perioderna för hög- respektive lågtaxa varierar såväl beroende på vilken operatör man är abonnent hos i Sverige, som på vilken utländsk operatör man använder för att ringa samtal, eller skicka SMS-meddelanden.

5.3 Kostnadsexempel

I tabellen nedan finns ett kostnadsexempel för ett samtal från Storbritannien till Sverige som pågår i två minuter och en sekund om samtalet rings på en lördag klockan 15:00 vid en jämförelse mellan det dyraste och det billigaste alternativet för de olika operatörerna. I jämförelsen har minutpriset och debiteringsintervallet beaktats. För Comviq har dessutom lagts till 5 procent i administrativa avgifter samt 25 procent moms. För Telia Mobile har 25 procent moms lagts till. Pundet har i exemplet omräknats till 14,00 SEK, vilket var den ungefärliga valutakurs som gällde vid denna tid. Dessutom har det lägsta priset för att skicka ett SMS-meddelande lagts in för att belysa prisskillnaden mellan att ringa ett samtal jämfört med att skicka ett SMS-meddelande.

Alla priser i denna tabell anges i svenska kronor inklusive moms och eventuella administrativa avgifter.

Tabell 2: Kostnadsexempel för ett samtal på 2 minuter och en sekund, samt för att skicka ett SMS-meddelande från Storbritannien.

Svensk operatör	Dyraste alternativ för detta samtal (använd brittisk operatör inom parentes)	Billigaste alternativ för detta samtal	Prisskillnad i kronor mellan dyraste/billigaste alternativ för detta samtal	Lägsta pris för att skicka ett SMS-meddelande
Comviq	35,83 (02 UK)	22,05 (T-Mobile)	13,78	0,92
Telia Mobile	41,39 (02 UK)	17,08 (T-Mobile)	24,31	1,16
Vodafone	39,25 (02 UK)	14,12 (T-Mobile)	25,13	1,00

Så här har vi räknat:

Comviq (dyraste alternativet, via 02 UK):

1. Angivet pris i tabellen som finns i avsnitt 5.2 multipliceras med 1,05 (Comviqs administrativa avgift är 5 procent).
2. Resultatet från steg 1 multipliceras med 1,25 (25% moms).
3. Resultatet från steg 2 multipliceras med 14 (valutaomräkning - 1 pund, GBP, har omräknats till 14 svenska kronor, SEK).
4. När man slutligen ska beräkna samtalets längd måste man beakta det tillämpade debiteringsintervallet. Därför måste man multiplicera det pris man fått fram i steg 3 med 2,5. Det samtal vi räknat på har pågått i 2 minuter och 1 sekund. Eftersom operatören O2 UK debiterar varje påbörjat 30-sekundersintervall, för samtal som pågår längre än 1 minut, får man i detta fall betala för en samtalstid på 2,5 minut.

Comviq (billigaste alternativet, via T-Mobile):

Först har vi gjort som i steg 1-3 ovan. När det gäller debiteringsintervallet är detta 60 sekunder

med operatören T-mobile i detta fall. Därför får man för ett samtal som pågår i 2 minuter och 1 sekund betala för ett treminuterssamtal. Den summa som är resultatet efter steg 3 får således multipliceras med 3.

Comviq (SMS, via Orange)

Priset räknas ut genom att följa steg 1-3 ovan. Debiteringsintervall behöver inte beaktas när man skickar SMS-meddelanden.

Telia Mobile (dyraste alternativet, via O2 UK):

Uträkningen har skett på samma sätt som för Comviq (dyraste alternativet), med den skillnaden att man vid uträkningen för Telia Mobile i steg 1 får multiplicera angivet pris i tabellen med 1,10 eftersom Telia Mobile tar ut en administrativ avgift på 10 procent.

Telia Mobile (billigaste alternativet, via T-Mobile):

Skillnaden här mot tidigare exempel är att det debiteringsintervall som tillämpas är 1 sekund, om samtalet pågår längre än en minut. I detta fall blir den samtalsperiod som debiteras exakt lika lång som samtalet, dvs. 2 minuter och 1 sekund. Därför får man multiplicera resultatet från steg 3 med 2,0167 för att få fram kostnaden för samtalet.

Telia Mobile (SMS, via Orange)

Uträkningen har skett på samma sätt som för Comviq (SMS), med den skillnaden att man vid uträkningen för Telia Mobile får räkna med en administrativ avgift på 10 procent.

Vodafone (dyraste alternativet, via O2 UK)

Vodafone anger priset i svenska kronor inklusive moms och någon administrativ avgift behöver inte tas in i beräkningen. Därför behöver man bara beakta debiteringsintervallet. Det pris som anges i tabellen i avsnitt 5.2 ska således multipliceras med 2,5 i enlighet med vad som gjorts i steg 4 för Comviq (dyraste alternativet).

Vodafone (billigaste alternativet, via T-Mobile)

Debiteringsintervallet är 1 sekund varför angivet pris i tabellen i avsnitt 5.2 multipliceras med 2,0167 för att få fram kostnaden för samtalet.

Vodafone (SMS, via Orange)

Det räcker med att titta i tabellen i avsnitt 5.2 där priset anges direkt i svenska kronor inklusive moms.

Ovanstående exempel visar hur svårt det är att räkna fram vad ett samtal från utlandet kostar. Dessutom är det väldigt svårt att jämföra priser både mellan de svenska operatörerna och mellan de operatörer man kan använda i utlandet, eftersom man måste räkna på olika sätt beroende på exempelvis om administrativa avgifter är inräknade i det pris som redovisas eller inte. Dessutom varierar de debiteringsintervall som tillämpas beroende på vilken operatör man använder, om man ringer nationella eller internationella samtal, samt hur långa samtal man ringer.

Anledningen till de stora prisskillnaderna är de olika avtalen mellan operatörerna i de olika länderna. Det pris abonnenten får betala påverkas bl.a. av vilka perioder som hög- respektive lågtaxa

tillämpas samt vilket debiteringsintervall som används. Observera den stora prisskillnaden mellan det billigaste och det dyraste alternativet, och framför allt hur mycket man sparar på att skicka SMS-meddelanden istället för att ringa ett kortare samtal. Som Comviq-abonnent kan man exempelvis skicka 23 SMS-meddelanden till en kostnad motsvarande ett samtal på drygt 2 minuter även om man väljer det billigaste alternativet för att ringa samtalet. Motsvarande siffra för Telia Mobile- och Vodafone-abonnenter är 14 SMS-meddelanden.

Ett annat exempel på hur svårt det kan vara att förstå prisinformationen på webbplatserna är att titta på vilken information man får om man avser att använda sin mobiltelefon i Thailand. Om man använder den thailändska mobiloperatören TAC för att ringa ett samtal inom Thailand anger såväl Comviq som Vodafone priser som avgörs av om den som ringer till befinner sig inom samma område, i ett angränsande område eller i ett icke angränsande område. Hur dessa områden är indelade får man inte någon information om på webbplatserna, men minutpriset kan variera med ca 4 kronor beroende på vilket område de som ringer varandra befinner sig i.

6 Hur kan konsumenterna sänka sina kostnader?

Nedan redogörs för ett antal åtgärder du kan vidta för att sänka dina kostnader när du vill använda din mobiltelefon under utlandsvistelsen.

6.1 Manuellt val av operatör

Innan du reser utomlands bör du kontrollera med din svenska operatör vilka priser som gäller såväl för att ringa och ta emot samtal som att skicka SMS och lyssna av röstbrevlådan. I de flesta länder har de svenska mobiloperatörerna avtal med fler än en mobiloperatör. Då är det lämpligt att kontrollera vilken av dessa operatörer som är billigast att använda. På mobiltelefonen kan du relativt enkelt välja vilken utländsk operatör du vill använda för att ringa eller skicka SMS-meddelanden. Däremot går det inte att välja vilken operatör som förmedlar samtalen när du själv blir uppringd. För närmare information om hur du gör ett manuellt val av operatör kan du exempelvis söka information i mobiltelefonens instruktionsbok eller vända dig till en återförsäljare av mobiltelefoner.

6.2 Alternativ till att ringa från utlandet

Det är billigare att ta emot samtal i utlandet än att ringa själv. I dessa fall uppkommer dock en kostnad, för samtalet inom Sverige, för den som ringer. När du tar emot ett samtal i utlandet betalar du för samtalet. Du får då betala det pris som det skulle ha kostat att ringa från ditt eget abonnemang till det land du befinner dig i. Om du således har ett kontantkort och tar emot ett samtal i utlandet får du vanligen betala mer än om du har en annan abonnemangsform. Detta beror på att samtalskostnaderna för kontantkort vanligen är högre än samtalskostnaderna för andra abonnemangsformer. Hos vissa utländska operatörer tillkommer en avgift för att besvara samtal. För att få information om en sådan avgift tillkommer kan du kontakta din svenska mobiloperatör före avresan.

Det är ofta betydligt billigare att skicka SMS än att ringa samtal, se exempel under avsnitt 5.3.

Det kan också vara billigare att använda en telefonautomat för att ringa samtal från utlandet än att använda mobiltelefonen.

6.3 Köpa kontantkort i utlandet

Du kan ofta sänka dina samtalskostnader i utlandet genom att köpa ett kontantkort i det land du reser till och byta ut SIM-kortet i din mobiltelefon. Detta gäller dock inte för telefoner med s.k. SIM-kortslås. Vissa mobiltelefoner är försedda med SIM-kortslås vilket innebär att det inte går att använda telefonen med ett annat SIM-kort än det som sitter i telefonen. Om du är osäker på om din mobiltelefon har ett SIM-kortslås kan du kontakta din mobiloperatör och fråga om detta. Genom att använda ett kontantkort som köpts i utlandet slipper du betala för de samtal där du själv blir uppringd. När du väljer detta alternativ blir det den som ringer till dig som får stå för hela kostnaden för samtalet. Detta beror på att du får ett nytt nummer och de som ringer till dig måste ringa ett utlandssamtal. Om du väljer denna lösning bör du kontrollera vilka villkor som gäller för det kontantkort du köper i utlandet. Detta gäller exempelvis kostnader för kortet,

kostnader för att ringa och skicka SMS-meddelanden till Sverige, hur ofta kortet måste användas eller fyllas på för att inte inestående belopp ska försvinna om du planerar att använda kortet igen vid en senare resa till samma land.

6.4 Röstbrevlådan i utlandet

När du ringer från utlandet för att lyssna av dina meddelanden får du betala för ett samtal till Sverige. Det går att stänga av röstbrevlådan under resan. Det går också att omdirigera alla inkommande samtal till röstbrevlådan och vänta med att lyssna av denna tills du kommer hem, alternativt spärra alla inkommande samtal medan du är utomlands. Kontakta din operatör för mer information om hur du gör i dessa fall, samt vilka eventuella koder du behöver ha med dig för att kunna använda röstbrevlådan i utlandet, eftersom de funktioner som finns varierar mellan operatörerna.

6.5 Annat att tänka på

Det är inte alltid ett svenskt kontantkort går att använda i utlandet. Du kan fråga din operatör om ditt kontantkort går att använda i det land du ska resa till. Om du har ett kontantkort som inte automatiskt går att använda i det land du skall resa till kan du vanligen teckna ett s.k. tilläggsavtal med din mobiloperatör som möjliggör att kontantkortet fungerar i utlandet. Du bör dock tänka på att kontantkortsfunktionen försvinner när du tecknar ett sådant tilläggsavtal. Istället för att pengar dras från kontantkortet får du en separat faktura för de samtalskostnader som uppkommit i utlandet. Dessa kostnader kan överskrida det belopp du har inestående på ditt kontantkort. Det är viktigt att spärra kortet om du tappar bort mobiltelefonen eller om den blir stulen.

I vissa länder t.ex. USA används andra frekvenser för mobiltelefoni än i Europa. Detta kan medföra att din svenska mobiltelefon inte kan användas i det landet. Före avresan kan du kontrollera med din mobiloperatör om det går att använda din svenska mobiltelefon i det land du ska resa till.

När du återvänder till Sverige efter en resa bör du aktivera mobiltelefonen så snart som möjligt så att GSM-systemet noterar att mobiltelefonen finns i Sverige och inte registrerar inkommande samtal till din avstängda telefon som utlandssamtal.

7 Slutsatser

Konsumentverket och PTS anser att det är viktigt att uppmärksamma konsumenterna på de priser och villkor som gäller vid internationell roaming. Priserna är i många fall väsentligt högre än priserna för nationella mobilsamtal och villkoren skiljer sig också från vad som gäller när konsumenterna använder mobiltelefonen i Sverige.

Förbättrad information om priser och andra villkor från operatörernas sida skulle gagna abonnenterna genom en bättre fungerande marknad. Det kan tänkas att abonnenterna är mer restriktiva med att använda mobiltelefonen om de är osäkra på vilka kostnader användandet medför än om de har god kännedom om detta. Det bör således, ur denna aspekt, ligga i operatörernas intresse att tillhandahålla tydligare information om priser och villkor, exempelvis genom att ange prisuppgifter i svenska kronor inklusive moms och eventuella avgifter.

Då incitamenten för mobilteleoperatörerna att konkurrera med låga priser för internationell roaming inte är särskilt stora är den största möjligheten att skapa konkurrens att välinformerade användare väljer det mest förmånliga alternativet att använda mobiltelefonen i utlandet. Myndigheterna har tagit fram denna rapport för att uppmärksamma konsumenterna på, och därigenom öka medvetenheten om, vad som gäller när mobiltelefonen används utomlands. En förhoppning är att detta ska medföra att aktiva konsumenter gör val utifrån lättillgänglig, jämförbar och tydlig information som i sin tur kan skapa en priskonkurrens mellan operatörerna.

Myndigheterna kommer att utarbeta informationsmaterial i enklare form till hjälp för konsumenterna som ska använda sin mobiltelefon i utlandet.

Myndigheterna avser dessutom att följa upp denna rapport genom att se till att de regler om marknadsföring och information som finns efterlevs.