

# Etiska regler för Betalteletjänster

Etiska Rådet för Betalteletjänster (ERB) är en fristående och oberoende organisation. Rådets uppgifter är enligt de på marknaden gällande standardavtalen och de av huvudmännen antagna stadgarna att utarbeta och vidmakthålla etiska regler för innehållet i den information som lämnas på betalteletjänster och marknadsföringen av dessa. Dessutom skall Rådet pröva de ärenden som inkommer eller upptas på Rådets initiativ. Dessa ärenden kan avse såväl marknadsföringen som innehållet på tjänsterna.

ERB har utarbetat etiska regler och utgivit dem i tryck vid flera tillfällen. Den senaste utgåvan var daterad den 9 mars 2004.

Betalteletjänster är tjänster där den totala avgiften en konsument betalar till teleoperatören för tjänsten innefattar ersättning till tjänste- eller innehållsleverantör för tjänstens innehåll eller annan produkt eller tjänst levererad under uppkopplingen, eller som en direkt konsekvens av denna.


De etiska reglerna omfattar tjänster vilkas innehåll görs tillgängligt via de av Post och Telestyrelsen tilldelade numren ur nummerserierna 099, 0900, 0939 samt 0944. Undantagna är de tjänster som avser uppkoppling till teleoperatörs egna modempooler, för anslutning till Internet, vilka sker till normal samtalstaxa. De etiska reglerna omfattar även de s k premium-SMS-tjänsterna, vilka tillhandahålls till en förhöjd taxa, samt de övriga mobiltjänster som innebär att separat avgift tas ut för en tjänsts innehåll.

Den nu föreliggande utgåvan av reglerna upptar i första hand samma föreskrifter som den tidigare. Rådets mandat utökades under 2003 till att omfatta även de mobila betalteletjänsterna och detta har föranlett en ytterligare uppdatering och utveckling av reglerna framförallt rörande marknadsföringen inom detta område. Den ökade användningen av direktmarknadsföring till mobiltelefon har visat att behov finns att förtydliga reglerna om denna företeelse. Den utökade regeln återfinns under punkten A.2. I övrigt har reglerna undergått en del mindre redaktionella förändringar och förtydliganden, se punkterna A.5.b, B.3.c och D.2. ERB uppmanar samtliga företag och andra berörda att noggrant tillgodogöra sig de omarbetade reglerna och tillse att tidigare regelsamlingar ersätts med den här föreliggande upplagan. Reglerna finns i elektronisk form på Rådets hemsida, [www.etiskaradet.se](http://www.etiskaradet.se).

Stockholm den 3 maj 2007.



Lennart Groll  
ordförande



Joakim Rolander  
sekreterare

## A. Anvisningar för marknadsföringen av Betalteletjänster.

### 1. Uppgift om tillämpad taxa, telefonnummer och avbeställning

#### a. Generella anvisningar - vid all marknadsföring

Uppgift om tillämpad taxa skall anges i all marknadsföring för betalteletjänster. Taxeuppgiften skall lämnas i direkt anslutning till telefonnumret.

#### b. Särskilda regler för annonser i tidningar/tidskrifter

Taxeuppgiften skall lämnas horisontellt samt vara tydlig, lätt läsbar och ha en storlek som motsvarar minst en tredjedel (1/3) av det angivna telefonnumret.

#### c. Särskilda regler för TV, Internet och andra visuella medier<sup>(1)</sup>

Taxeuppgiften skall lämnas horisontellt samt vara tydlig och lätt läsbar såvitt avser storlek, färg och placering. Taxeuppgiften skall exponeras under minst lika lång tid som telefonnumret och båda måste lämnas horisontellt och i direkt anslutning till varandra.

#### d. Marknadsföring i radio eller andra audiella medier, t ex per telefon

Uppgift om tillämpad taxa skall tydligt anges när upplysning om, eller hänvisning till, betalteletjänst ges i radio, per telefon eller via andra audiella medier.

#### e. Tillämpad taxa och avbeställning

Med taxa avses pris/minut eller den totala kostnaden för samtalet vid s k pris per tjänst. Pris per tjänst innebär att kostnaden för att utnyttja en betalteletjänst är förutbestämd och ej kan påverkas av vare sig kund eller teleinformatör.

För mobila betalteletjänster<sup>(2)</sup> skall principerna för beräkningen av den totala kostnaden för nyttjande av tjänsten anges oavsett antalet sända eller mottagna meddelanden. Vid abonnemangstjänster skall anges kostnad per meddelande samt frekvens och hur tjänsten avbeställes.<sup>(3)</sup>

### 2. Direktmarknadsföring av betalteletjänster

Direktmarknadsföring av betalteletjänster till telefon får ej ske utan kundens uttryckliga medgivande. Dock får marknadsföring ske när ett etablerat kundförhållande föreligger. Ett etablerat kundförhållande skall anses bestå även en tid efter det att avtalsförpliktelseerna fullgjorts, normalt minst sex månader därefter men inte mer än ett år om inte särskilda skäl föreligger. I varje meddelande skall finnas en länk som konsumenten kan klicka på och därigenom omedelbart avsäga sig framtida marknadsföring.

### 3. Uppgifter om tjänsteleverantör

Tjänsteleverantören bär ansvaret för att innehållet i och marknadsföringen av tjänsterna, oavsett av vem de produceras, överensstämmer med bestämmelserna i denna regelsamling.

Med tjänsteleverantör menas det företag eller annan som med teleoperatör (t ex TeliaSonera) ingått avtal om att bedriva betalteletjänstverksamhet.

<sup>1</sup>Härmed avses t ex mobildisplay.

<sup>2</sup>T ex SMS, MMS eller WAP

<sup>3</sup>Se även regel under B.1.c. nedan.

Uppgifter om tjänsteleverantören eller informationsleverantören<sup>4</sup> skall alltid anges vid marknadsföring av betalteletjänster. Uppgifterna skall lämnas horisontellt och med tydlig stil, samt innehålla företagets namn, gatuadress (alt postbox), postnummer och postadress.

#### 4. Marknadsföring som riktar sig till barn

Marknadsföring av betalteletjänster får inte förekomma om denna väsentligen riktar sig till personer under 14 år och kostnaden för att begagna sig av tjänsten kan överstiga 10 kronor.

#### 5. Annonser för tjänster av sexuell eller erotisk karaktär

##### a. Generella anvisningar - tillämpliga för alla medier

Sådan information får inte lämnas som är ägnad att främja sexuella förbindelser mot ersättning (koppleri). Texten får inte innehålla antydningar om förekomst av underårig, varmed avses person som ej fyllt 18 år.

##### b. Särskilda regler för annonser i tidningar av dagstidningskaraktär samt TV, radio och direktreklam.<sup>5</sup>

Texten får inte innehålla tydliga anspelningar på eller omskrivningar av sexuella handlingar eller företeelser. Inte heller får antydningar om sexuellt våld, sadism eller grymhet förekomma i texten.<sup>6</sup>

Teckning eller annan typ av illustration kan förekomma såvida den inte är av sexuell eller erotisk karaktär. Fotografi får dock inte förekomma i annons för betalteletjänst av sexuell eller erotisk karaktär eller för s k kontaktannonslinje.

#### 6. Annonser för tävlingar

a. Tävlingsuppgiften skall beskrivas utförligt och entydigt samt innehålla en tydlig presentation av samtliga villkor för tävlingen.

Information skall lämnas om hur bedömningen går till och vilka kriterier som är utslagsgivande.

b. Det skall framgå hur pristagare utses. Om en jury bedömer tävlingsbidragen skall ledamöterna i juryn namnges.

c. Det skall vidare framgå vilken dag tävlingen avslutas och vilken dag vinnare senast utses.

d. Vinst skall beskrivas vad gäller värde, varumärke, modell och liknande.

e. Information skall ges om att pristagare själv kan bli skyldig att skatta för vinst.

f. Information enligt punkterna A.6.a - A.6.e skall ges på ett sådant sätt att den kan förväntas vara tillgänglig för alla som deltar i tävlingen.

<sup>4</sup>Med informationsleverantör avses den för vars räkning tjänsten marknadsförs.

<sup>5</sup>Med direktreklam avses även marknadsföring via mobiltelefon eller motsvarande.

<sup>6</sup>ERB har utarbetat en förteckning till vägledning i detta avseende.

## 7. Lotterier

Enligt lotterilagen gäller att lotterier som vänder sig till allmänheten får anordnas endast med särskilt tillstånd. Lagregeln gäller även lotterier med användning av betalteletjänster.

## 8. Insamlingar för välgörenhet

I annons avseende insamlingar med användning av betalteletjänst skall tydligt anges hur stor del av lämnat bidrag<sup>7</sup> som tillfaller föremålet för insamlingen.

## 9. Yrkesmässig rådgivning

Marknadsföring av tjänster som antyder att yrkesmässig rådgivning erbjuds måste innehålla uppgift om rådgivarens firma eller, i fråga om fysisk person, namn och yrke avseende den/de personer som skall ge råden. Med yrkesmässig rådgivning menas rådgivning avseende exempelvis sjukvård, juridik, teknik eller hantverk.

## 10. Flera telefonnummer till samma tjänst

En tjänsteleverantör eller informationsleverantör får inte i en och samma tidning marknadsföra samma tjänst i en eller flera annonser med hänvisning till olika telefonnummer utan att ange att dessa leder till samma tjänst. Denna regel gäller även marknadsföring i television eller andra medier när den ger motsvarande resultat.

## 11. Gällande lagregler skall följas

Utöver vad som följer av punkterna 1- 10 ovan skall all marknadsföring av betalteletjänster vara förenlig med gällande marknadsrättslig lagstiftning.

# B. Anvisningar för innehållet på Betalteletjänster.

## 1. Uppgift om tillämpad taxa

a. Vid varje betalsamtal som kan pågå längre än två minuter eller som kan kosta mer än 10 kronor skall kund inom 10 sekunder informeras om tillämpad taxa genom talsvarsutrustning, operatör eller på annat sätt.

b. Vid s k pris per samtal (se A.1.e) skall, till skillnad mot vad som anges i B.1.a, den totala kostnaden för samtalet uppges.

c. Vid mobila betalteletjänster skall principerna för beräkningen av den totala kostnaden för nyttjande av tjänsten anges oavsett antalet sända eller mottagna meddelanden. Vid abonnemangstjänster eller chatttjänster skall information om taxa och frekvens samt om hur man avbeställer tjänsten inkluderas i det första

<sup>7</sup>Avser samtalskostnaden och eventuellt ytterligare bidrag.

meddelandet. I varje meddelande skall det finnas webbadress eller telefonnummer till ansvarig informationsleverantör där information lämnas om tjänsten och hur den avbeställes.<sup>8)</sup> Om mängden meddelanden inte är entydigt bestämd på förhand får antalet meddelanden ej överstiga tio innan kunden återigen bekräftat att den vill mottaga ytterligare meddelanden. Avbeställning av abonnemangstjänst får ej vara förenad med kostnader utöver normal trafiktaxa.

## 2. Onödig fördröjning av tjänst

En tjänst som erbjuds på betalteletjänst får inte onödigtvis fördröjas, försenas eller förlängas genom ovidkommande information eller på annat sätt.

## 3. Tjänster av sexuell eller erotisk karaktär

a. Sådan information får inte lämnas som är ägnad att främja sexuella förbindelser mot ersättning (koppleri).

b. Underårig, varmed avses person som ej fyllt 18 år, eller annan som utger sig vara underårig, får inte förekomma i skildringar av sexuell eller erotisk karaktär.

c. Skildringar av sexuellt våld, sadism eller grymhet får inte förekomma.

d. Djur får inte förekomma i sexuella skildringar.

e. Vad som föreskrivs i punkterna B.3.a-d skall gälla även vid användning av betalteletjänst för indirekt förmedling av tjänster.

## 4. Kontaktannons

a. Så kallad kontaktannons som förmedlas genom betalteletjänst får inte innehålla uppgift om annonsörens namn eller andra uppgifter, t ex adress eller telefonnummer, som kan vara ägnade att identifiera annonsören.

b. På kontaktannonstjänst som innehåller annons av erotisk eller sexuell karaktär, eller om en kontaktannonstjänst marknadsförs i ett sammanhang som ger anledning anta att sådana kontaktannonser förekommer på tjänsten (t ex i en tidskrift av pornografisk natur), får person under 18 år, eller person som uppger sig vara under 18 år, inte förekomma.

## 5. Yrkesmässig rådgivning

Tjänster som antyder att yrkesmässig rådgivning skall lämnas måste inledas med namn och yrke avseende den/de personer som skall ge råden.

## 6. Tävlingar

a. Tävlingar med användning av betalteletjänst skall genomföras i enlighet med vad som angivits i marknadsföringen.

b. Resultatet skall presenteras på ett sådant sätt att tävlingsdeltagarna lätt kan ta del av detsamma. Det räcker inte att bara meddela vinnarna. Upplysning skall ges om var och när namnen på pristagarna kommer att offentliggöras.

<sup>8)</sup>Får inte vara utlandsnummer eller betalteletjänstnummer.

c. Priserna skall tillsändas vinnarna inom 21 dagar efter avslutad tävling, eller inom 21 dagar efter det att vinnare utsetts.

## C. Särskilda regler för tjänster som avser direktsamtal mellan operatör och kund, sk personligt svar.<sup>(9)</sup>

Företaget: Den som med teleoperatör (t ex TeliaSonera) ingått avtal om att bedriva rubricerad verksamhet.

Operatör: Telefonist, anställd eller verksam hos företaget.

Kund: Uppringande.

1. Kund skall inom 10 sekunder informeras om tillämpad taxa genom talsvarsutrustning, operatör eller på annat sätt, jfr punkt B.1.
2. Direkta samtal mellan operatör och kund får inte förekomma om syftet med samtalet kan antas vara att bereda kunden sexuell stimulans.
3. Det är inte tillåtet att i tjänsten som operatör avslöja sin adress eller telefonnummer. Ej heller är det tillåtet att lämna uppgifter som är ägnade att identifiera arbetskamrat.
4. Det är inte tillåtet för operatör eller annan hos företaget verksam att på något sätt ta kontakt med, låta sig kontaktas av eller träffa kund.
5. Den som tjänstgör som operatör måste ha fyllt 18 år.
6. Marknadsföringen av rubricerad tjänst skall tydligt ange att samtalet sker med en operatör.
7. Om operatör misstänker att kund inte är behörig användare av telefonabonnemanget skall samtalet omedelbart avbrytas.
8. Vad som ovan beskrivs i punkterna C.1-7 skall gälla även vid användning av betalteletjänst för indirekt förmedling av tjänster.
9. Punkterna C.3-5 gäller ej yrkesmässig rådgivning, jfr punkterna A.9 och B.5.

## D. Särskilda regler för tjänster som avser direktsamtal där fler än två kunder kan delta, sk konferenslinje.<sup>(10)</sup>

Företaget: Den som med teleoperatör (t ex TeliaSonera) ingått avtal om att bedriva rubricerad verksamhet.

Operatör: Telefonist, anställd eller verksam hos företaget

Kund: Uppringande

<sup>9</sup>Dessa regler gäller oavsett om tjänsten marknadsförs under något annat namn t ex chatline, chatbox eller liknande. Reglerna gäller även för betalteletjänster som sk ”SMS-chat”, WAP-GPRS-chat eller liknande.

<sup>10</sup>Se fotnot 9

1. Kund skall inom 10 sekunder informeras om tillämpad taxa genom talsvars-  
utrustning, operatör eller på annat sätt, jfr punkt B.1.
2. Samtal som kan antas ha till syfte att bereda någon av de samtalande sexuell  
stimulans får inte förekomma
3. Konferenslinje skall övervakas av en operatör. Kund skall omgående informeras  
om att övervakning av samtal på tjänsten sker. Operatören skall alltid vara nåbar  
för att besvara frågor angående tjänsten.
4. Om operatören avser att delta i samtal på konferenslinje skall varje kund  
informeras om detta, dessutom gäller i så fall föreskrifterna i C.2-4.
5. Till operatörs uppgifter hör att tillse att ingenting förekommer på tjänsten som  
strider mot svensk lag eller mot ERB:s etiska regler.
6. Det är inte tillåtet för operatör eller annan hos företaget verksam att på något  
sätt ta kontakt med, låta sig kontaktas av eller träffa kund.
7. Den som tjänstgör som operatör måste ha fyllt 18 år.
8. Om operatör misstänker att kund inte är behörig användare av  
telefonabonnemanget skall samtalet omedelbart avbrytas.
9. Om två kunder sammankopplas till ett enskilt samtal skall även reglerna i  
avsnitt E. tillämpas för detta samtal.
10. Vad som ovan föreskrivs i punkterna D.1-9 skall gälla även vid användning av  
betalamtal för indirekt förmedling av tjänster.

7

## E. Särskilda regler för tjänster som avser möjlighet till direktsamtal mellan två kunder, sk ”one-to-one”-tjänster. Reglerna gäller även betalsamtal som sammankopplas med frisamtal eller andra telefonnummer.<sup>(11)</sup>

Företaget: Den som med teleoperatör (t ex TeliaSonera) ingått avtal om att  
bedriva rubricerad verksamhet.  
Operatör: Telefonist, anställd eller verksam hos företaget.  
Kund: Uppringande.

1. Kund skall inom 10 sekunder informeras om tillämpad taxa, jfr punkt B.1.
2. Linje som utnyttjas för ”one-to-one”-tjänst skall övervakas av en operatör,  
som har till uppgift att tillse efterlevnaden av de nedan under punkterna 4-7  
angivna reglerna. Kund på betalsamtalslinje, eller linje som kopplas samman  
med betalsamtalslinje, skall omgående informeras om att övervakning av samtal  
på tjänsten sker.
3. Den som tjänstgör som operatör måste ha fyllt 18 år.

<sup>11</sup>Dessa regler gäller oavsett om tjänsten marknadsförs under något annat namn t ex ”one-to-one”,  
”one+one”, ”prata direkt” eller liknande. Reglerna gäller även för betalteletjänster som s k ”SMS-chat”,  
WAP-GPRS-chat eller liknande.

4. Underåriga (personer under 18 år) får varken direkt eller genom sammankoppling utnyttja ”one-to-one”-tjänster.
5. Om det kan misstänkas att kund inte är behörig användare av telefonabonnetmanget, eller inte uppfyller bestämmelsen i punkt 4 ovan, skall samtalet omedelbart avbrytas.
6. Samtal som kan antas ha till syfte att bereda någon av de samtalande sexuell stimulans får inte förekomma.
7. Sådan information får inte förekomma som är ägnad att främja sexuella förbindelser mot ersättning (koppleri).
8. Vad som ovan föreskrivs i punkterna E.1-7 skall gälla även vid användning av betalsamtal för indirekt förmedling av tjänster.

## F. Särskilda regler för användning av Betalteletjänst vid förmedling av tjänster över Internet eller andra visuella medier.

8

1. Betalteletjänst får inte användas för att förmedla interaktiva eller i övrigt direktsända bild- och/eller ljudupptagningar om syftet med upptagningen kan antas vara att bereda kunden sexuell stimulans.
2. Innan uppringning till ett betalteletjänstnummer sker måste kunden först informeras om vilket telefonnummer som rings upp och vilken samtalskostnad som gäller, samt dessutom uttryckligen acceptera att uppringning sker. När kund är uppkopplad mot en betalteletjänst skall uppgift om taxa vara permanent synlig på skärmen under hela uppkopplingstiden.

Det program som används för uppkoppling till betalteletjänst måste vara konstruerat så att det inte är möjligt för kund att fortsätta till andra sajter på Internet utan att först bli nedkopplad och därefter ansluta sig via sin vanliga Internet-server. De program som används för uppkoppling till betalteletjänst får inte vara konstruerade så att de installeras permanent i kundens dator.