

HAR VI DET E-BOKMARKEDET VI KAN FORVENTE?

Rapport om det norske e-bokmarkedet,
mai 2015





Innholdsfortegnelse

1	Sammendrag	3
2	Veien videre	5
3	Innledning	6
4	Problemstilling	7
5	Dagens markedssituasjon	8
5.1	Status i Norge	8
5.2	Status internasjonalt.....	9
5.3	Aktører i Forbrukerrådets undersøkelse	10
6	Hva sier forbrukerne?	11
6.1	Hvor mange e-bøker leser vi?	11
6.2	Hvordan skaffer vi oss e-bøker?	12
6.3	Opplevde utfordringer med e-bøker.....	13
6.4	Norske vs. utenlandske e-bøker	15
7	Utfordringer	16
7.1	Pris og utvalg	16
7.2	Merverdiavgift og bøker	19
7.3	Tekniske utfordringer	20
7.3.1	DRM	21
7.3.2	Brukervennlighet	22
7.4	Konkurransen og samspill med bibliotekene	24
8	Markedsmessige betraktninger	24
8.1	Alternative forretningsmodeller	24
8.2	Hindre for e-bokløsninger på Apples plattformer	26
9	Ønsker forbrukerne e-bøker?	27
10	Brukervilkår og personvern	28
10.1	Brukervilkår	29
10.2	Personvern	31



1 Sammendrag

Det norske e-bokmarkedet er relativt beskjedent og står for i underkant av én prosent av bøkene som omsettes. Forbrukerrådet har tidligere bemerket at det kan være særegenheter med det norske markedet som står i veien for et e-bokmarked som oppleves som et reelt alternativ for forbrukerne.

Bokavtalen¹ og fastprissystemet, som regulerer konkurranseforhold knyttet til omsetning av bøker i Norge, har vesentlig innvirkning på utviklingen av e-bokmarkedet. Konkurransetilsynet har også tidligere pekt på at den **vertikale integrasjonen i bokbransjen**, hvor de største forlagene eier store deler av bokhandlerleddet og Bokbasen, som drifter Bokskya, kan være til hinder for innovasjon og videre digitalisering av bokmarkedet. Forbrukerrådet mener det er grunn til å holde øye med markedet, slik at nye aktører også får tilgang til innhold og anledning til å utvikle nye, forbrukervennlige tjenester. Det er naturlig at dette tas opp ved vurdering av en ny bokavtale.

Undersøkelser viser at forbrukere ikke ser på e-bok som et enten eller-alternativ. Alt tyder på at **papirboka og e-boka vil leve i sameksistens i lang tid fremover**. Samtidig opplever forbrukerne hindre for å skulle velge e-bøker, noe som også kommer til uttrykk i e-bokas marginale markedsandel.

Selv om **prisen** på nye e-bøker er lavere enn papirbøker, **oppleves den av mange som for høy**. Det er også en betydelig prisforskjell mellom prisen på norsk og spesielt engelsk litteratur i e-bokformat. I møter med e-bokhandlere ble også prisen fremhevet som noe som bremser salgsvekst, og spesielt at nye e-bøker prises for høyt av forlagene. At e-bøker er omfattet av merverdiavgift, gir også utslag på utsalgspris.

Utvalget av norsk litteratur i e-bokformat blir stadig bedre, selv om det fortsatt er mye å gå på. E-bøker på norsk er i all hovedsak kun tilgjengelig i norske e-bokhandlere. Utvalget av relevante engelske e-bøker er fortsatt svært begrenset. Lesere som ønsker å lese på både engelsk og norsk, må ofte oppsøke flere ulike nettbutikker for å få tak i bøkene de ønsker.

Brukervennligheten i de norske løsningene er vesentlig forbedret de siste årene. Samtidig er det fortsatt flere utfordringer, hovedsakelig på grunn av fragmentering og mangelfull teknisk implementasjon i apper og på lesebrett.

¹ Les mer om Bokavtalen og fastpris her: <https://snl.no/Bokavtalen>



I Norge har ulike e-bokforhandlere hver sine løsninger, til tross for at de fleste er koblet opp gjennom Bokskya. Amazon og andre internasjonale aktører benytter også ofte sine egne lukkede system med bindinger mellom butikk og lesebrett.

Forbrukerrådet har også gjennomgått vilkår for bruk og personvern som e-bokkjøpere er prisgitt. Dette vektlegges ikke nødvendigvis av forbrukere i kjøpssituasjonen, men vil være med på å definere et sunt og forbrukervennlig marked.

De norske tjenestene har jevnt over rimelige brukervilkår, mens det er en rekke ting å utsette på kontraktene man må inngå for å benytte de internasjonale aktørene. Vilkårene hos Amazon gir ikke forbrukerne eierskap til bøkene de kjøper, men tilgang så lenge de ikke bryter med selskapets brukervilkår. Apple iBooks tilbyr også e-bøker til norske forbrukere og har også et lukket og konkurransevridende økosystem. Dette fører til at e-bøker fra norske bokhandlere ofte er dyrere her enn på deres egne nettsider, med mindre de selv tar mer-kostnaden Apple påfører bøkene som selges via bokhandlernes apper på Apple-plattformen.

I sum dannes det et bilde av at de viktigste hindrene for mer lesing av e-bøker er en kombinasjon av pris, brukervennlighet og tilgjengelighet på e-bøker.

Rapporten er utarbeidet med prosjektstøtte fra Barne-, likestillings- og inkluderingsdepartementet.



2 Veien videre

I tiden som kommer vil Forbrukerrådet fortsatt følge med på utviklingen i e-bokmarkedet. Denne rapporten viser at utviklingen har riktig retning, selv om vi gjerne skulle sett en sterkere vekst.

Forbrukerrådet vil spesielt følge med på debatten om merverdiavgift på e-bøker og håper en plattformnøytral løsning vil komme raskt på plass. I tillegg peker rapporten på flere problemer knyttet til e-bøker som det vil være viktig å ta høyde for når en ny bokavtale skal forhandles.

Forbrukerrådet vil vurdere tiltak mot de utenlandske aktørene som er sterkest til stede i det norske markedet. Målet må være at brukervilkår for tjenester som retter seg mot norske lesere, overholder norsk forbrukerlovgivning. Det er særlig viktig å se til at et marked som er i vekst, bygger på rimelige vilkår for forbrukerne.

Det overordnede målet for Forbrukerrådet er å bidra til at norske lesere har tilgang til gode titler til en pris som er akseptabel, og via tjenester som er brukervennlige.



3 Innledning

Sammenstilling og formidling av informasjon har siden helleristningene vært en viktig driver for læring og utvikling, både for enkeltpersoner og for samfunnet generelt. Gutenberg revolusjonerte datidens samfunn ved å gjøre informasjon tilgjengelig med boktrykkerkunsten. Dette reduserte produksjonskostnadene drastisk, og det ble enklere å mangfoldiggjøre informasjon.

Bøker ble etter hvert allemannseie og ulike litteratursjangere utviklet seg i takt med at leseferdighetene i befolkningen ble bedre. Bokbransjen, med et mangfold av forfattere, forlag, bokhandlere og biblioteker, var avgjørende for at interessen for litteratur steg, og at tilbudet av litteratur eksploderte.

De siste ti årene har vi sett konturene av en liknende utvikling. En teknologi har modnet og gjort det mulig å distribuere og selge bøker digitalt. Etter en treg fødsel, bidro Amazon til en e-bok-revolusjon med en rimelig og brukervennlig løsning. Dette skjedde samtidig som forbrukere ble mer teknologivante, blant annet gjennom bruk av smarttelefoner og nettbrett.

Naturlig nok har veksten i e-boktilbudet vært størst i engelskspråklige land, hvor markedet er størst og de største aktørene har konsentrert sin satsing. I USA står e-boksalget for 23 prosent av omsetningen. I Norge har vi så langt ikke sett tilsvarende utvikling, hvor e-bøker står for kun ca. én prosent av omsetningen.

Hva skyldes disse forskjellene – og har nordmenn det e-bokmarkedet vi kan forvente? Forbrukerrådet har tidligere vært kritisk til bokbransjens digitalsatsing. Bransjen har på sin side gjentatte ganger hevdet det motsatte, og pekt på både investeringer som er gjort, og at det ikke er gitt at norske lesere har ønske om å legge fra seg papirboka med det første.

Vi vil i det videre se på status for e-bokmarkedet, forbrukernes forventninger, om det er hindre som gjør at markedet ikke fungerer, og hva vi eventuelt kan gjøre for å bøte på situasjonen.



4 Problemstilling

De overordnede problemstillingene vi ønsker å belyse i denne rapporten:

- Er det hindre i det norske markedet som gjør at ikke flere leser e-bøker?
- Er det tekniske eller rettighetsmessige årsaker til at forbrukerne foretrekker bøker i papirformat?

For å få en dypere forståelse av bok og e-bokmarkedet har vi blant annet sett på særegenheter ved det norske markedet, hvordan de store aktørene opererer internasjonalt, og testet bruken av de mest benyttede appene og lesebrettene som er i markedet.

Forbrukerrådet har under arbeidet med denne rapporten vært i dialog med aktører fra alle ledd i bransjen, samt interesseorganisasjoner og myndigheter. I tillegg har vi testet alle e-bokløsningene som er omtalt i rapporten.

Rapporten vil danne grunnlag for Forbrukerrådets videre arbeid med å sikre norske forbrukere et velfungerende bokmarked.



5 Dagens markedssituasjon

Det er flere utfordringer knyttet til e-bøker, blant annet valg av plattform, pris, utvalg, kompatibilitet, eierskap, portabilitet mellom plattformer og enheter, og hvordan e-bøker opptrer i forhold til tradisjonelle bøker. Fra et forbrukerperspektiv kan det være vanskelig å sette seg inn i e-bokmarkedet når det er et vell av aktører, både norske og internasjonale, og mange ulike løsninger (lesebrett, app på telefon, app på nettbrett osv.).

5.1 Status i Norge

I Norge er e-bokmarkedet lite: I 2013 ble 225 000 e-bøker solgt til en samlet verdi av 18,7 mill. kr. Dette representerer 1 prosent av solgte eksemplarer og 0,7 prosent av omsetningen i bokmarkedet, samtidig er dette en vekst på 65 prosent fra året før.² Det er ikke per dags dato publisert bransjestatistikk for 2014, men foreløpige tall fra Forlagssentralen og Sentraldistribusjon viser en vekst på 27 prosent fra 2013.³ Veksten er på 31 prosent t.o.m. mars 2015 sammenliknet med tilsvarende periode året før.⁴ I samtaler Forbrukerrådet har hatt med aktører som selger e-bøker, uttrykker de at dette er en lavere vekst enn ønsket og forventet.

De fleste forlag og bokhandlere som selger e-bøker i Norge, er med i Bokskya, som fungerer som eneste norske distributør av norske e-bøker til e-bokhandlerne. E-bøker kjøpt fra en forhandler tilknyttet Bokskya er tilgjengelig via alle Bokskya-apper og plattformer, og lar brukere lese e-bøker på tvers av plattformer (bøkene som kjøpes hos en e-bokhandler blir lagret på brukerens konto på Bokskya).⁵

Det norske bokmarkedet preges av en vertikal integrasjon der de største forlagene også eier de store bokhandlerkjedene og distribusjonsleddene. Bokbasen AS, som drifter Bokskya, eies også i hovedsak av de tre største forlagene Gyldendal, Cappelen Damm og Aschehoug. Konkurransetilsynet påpekte i forbindelse med høringsrunden til ny boklov i 2013, at den vertikale integrasjonen i bokmarkedet vil

² Forleggerforeningen, bransjestatistikk 2013, http://www.forleggerforeningen.no/filemanager/download_file/file/719606.pdf/Bransjestatistikkprosent202013.pdf, ss. 11, 49

³ http://www.forleggerforeningen.no/filemanager/download_file/file/773737.pdf/Sirkprosent2002prosent20MprosentC3prosentA5nedsstatistikkprosent20desemberprosent202014.pdf

⁴ http://www.forleggerforeningen.no/filemanager/download_file/file/781500.pdf/Sirkprosent2007prosent20MprosentC3prosentA5nedsstatistikkprosent20marsprosent202015.pdf

⁵ <http://www.boskya.no/support/hva-e-boskya-2/>



kunne hindre innovasjon og videre digitalisering av bokmarkedet.⁶ En mulig negativ effekt av vertikal integrasjon er helt eller delvis *utestenging* av konkurrenter.

Forbrukerrådet deler Konkurransetilsynets bekymring for at sterke eierbindinger mellom de ulike leddene i verdikjeden kan stå i veien for utviklingen av forbrukervennlige løsninger. Når det er sagt, er det viktig å påpeke at det norske bokmarkedet har utviklet seg over tid til gode for leserne, og det er åpenbare fordeler med at bransjen er effektivt organisert. I en tid der markeder og lesevaner er i endring, er det likevel grunn til å stille spørsmål ved om de dominerende aktørene er de beste til å drive utviklingen fremover.

Fra andre bransjer har vi tidligere sett at det er «nye aktører» som har utviklet løsningene publikum har omfavnet. Eksempler er Spotify for musikk, Netflix for film og tv, og tilsvarende Godtlevert.no innen dagligvarer. I så fall bør det vurderes om det er tiltak som vil bidra til at nye aktører får tilgang til innhold, uten at de forfordes i konkurranse med aktører som har forlag, bokhandlere eller andre etablerte aktører på eiersiden.

5.2 Status internasjonalt

USA har det mest utviklede e-bokmarkedet i verden, og i 2013 utgjorde voksen skjønnlitteratur på e-bøker i USA anslagsvis 23 prosent av omsetningen i bokmarkedet⁷. Dette viser at vekstpotensialet er stort i Norge. Samtidig er det vanlig i USA at kjedene utvikler egne lesebrett for å låse kunden til proprietære løsninger.⁸ **Forbrukerrådet vil jobbe for at løsningene forblir åpne og hindre at slike lukkede plattformer blir vanlige i Norge.**

EU-kommisjonen arbeider for å sikre en helhetlig europeisk politikk for e-bøker, spesielt når det gjelder tilgjengelighet på tvers av landegrenser, merverdiavgift, og flyttbarhet av data (portabilitet), og at e-bøker kan leses på ulike plattformer (interoperabilitet).⁹

E-bøker og andre former for elektroniske versjoner av papirpublikasjoner er et gammelt konsept, som har sameksistert med IT-teknologi i lang tid. I **USA** lanserte Amazon Kindle i november 2007, som var en katalysator for det kommersielle e-

⁶

https://www.regjeringen.no/contentassets/a73e844e828443548ee1bff993043c27/bokloven_13_konkurransetilsynet_m.pdf

⁷ http://www.wischenbart.com/upload/1234000000358_04042014_final.pdf, s. 23

⁸ Nasjonalbiblioteket, www.nb.no/content/download/5185/57124/file/Statusnotatprosent20e-bprosentC3prosentB8kerprosent20febprosent202012.pdf

⁹ <http://ec.europa.eu/digital-agenda/en/ebooks>



bokmarkedet. Siden da har e-bokmarkedet hatt en kraftig vekst internasjonalt, men med store forskjeller mellom ulike land. Til å begynne med, var salget av e-bøker for lesebrett den viktigste driveren. Siden lanseringen av iPad i 2010, har imidlertid nettbrett i stadig større grad utviklet seg til å bli en viktig plattform for lesing av e-bøker, og i Norge er nettbrett i dag den største leseplattformen.

I **Danmark** sto e-bøker for 5,2 prosent av salget av skjønnlitteratur, faglitteratur og barne- og ungdomslitteratur i 2014, mens for skjønnlitteratur alene sto e-boksalg og lydboksalg kombinert for 12,1 prosent.¹⁰ E-bøker distribueres hovedsakelig gjennom Publizon, som eies av de to største danske forlagene Gyldendal og Lindhardt og Ringhof, som gjør eierskapet enda mer konsentrert enn den norske Bokskya. Den største e-boktjenesten i Danmark er strømmetjenesten Mofibo, som selv rapporterer å ha en markedsandel på 67 %. Mofibo ble lansert i juli 2013, og i følge Publizon hadde Mofibo i midten av 2014 tatt halvparten av e-bokmarkedet.¹¹ Mofibo får på samme måte som nettbokhandlerne e-bøkene gjennom Publizon.

Hovedtendensen i **Europa og Nord Amerika** er ifølge «Global Ebook 2015» (s. 23), at mens markedet for papirbøker og salg i bokhandel går ned, er e-bøker i vekst. I Norge har vi ikke sett en betydelig nedgang i salg av papirbøker, men det er sannsynlig at samme utvikling vil skje i Norge. Rapporten påpeker at det er et paradoks at Norge og de andre skandinaviske landene med sin høye levestandard, lesende kultur både på egne språk og engelsk, og med stor grad av digitalisering og utbredelse av mobilnett, har hatt en veldig forsiktig start på e-bøker.¹²

5.3 Aktører i Forbrukerrådets undersøkelse

I rapporten har vi hovedsakelig fokusert på et representativt utvalg bokhandlere i Norge og internasjonalt:

- **Tanum e-bok**, norsk bokhandlerkjede med salg av e-bøker via nettbutikken. Eid av Cappelen Damm.
- **Digitalbok**, ren e-bokbutikk eid av Cappelen Damm. Fra 1. mai 2015 flyttet Digitalbok til Tanum.no, og Digitalbok ble lagt ned.
- **Ark e-bok**, norsk bokhandlerkjede med salg av e-bøker via nettbutikken. Eid av Gyldendal.
- **Bokkilden e-bok**, ren nettbokhandel som selger e-bøker. Eid av De norske Bokklubbene, som igjen eies av Gyldendal (48,5 prosent), Aschehoug (48,5 prosent) og Pax forlag (3 prosent).
- **Ebok.no**, ren e-bok- og lydbokhandel eid av Schibsted.

¹⁰ <http://bogmarkedet.dk/artikel/overblik-her-er-seks-centrale-pointer-fra-forl%C3%A6ggerforeningens-%C3%A5rsstatistik>

¹¹ <http://politiken.dk/kultur/boger/ECE2328357/mofibo-viser-vejen-for-salg-af-e-boeger/>

¹² The Global eBook report 2015, <http://www.global-ebook.com/>



- **Norli.no**, eid av Aschehoug (51 prosent) og NorgesGruppen (49 prosent) gjennom selskapet NorliLibris AS.
- **eReadz**, uavhengig nordisk tjeneste som tilbyr både strømming og kjøp av e-bøker.
- **Amazon Kindle**, amerikansk selskap som tilbyr en rekke varer og tjenester, og er størst på e-bøker i verden.
- **Apple iBooks**, selger e-bøker gjennom iTunes og er nest størst på e-bøker i verden.
- **Google Play Books**, Googles e-boksatsing. Selger e-bøker og tilgjengeliggjør gratis e-bøker.
- **Kobo Books**, verdens nest største produsent av lesebrett som utelukkende satser på e-bøker.

6 Hva sier forbrukerne?

I forbindelse med Forbrukerrådets arbeid med e-bøker, har Forbrukerrådet fått gjennomført en spørreundersøkelse for å kartlegge nordmenns e-bokvaner. Innledningsvis ble respondentene informert om at e-bøker er elektroniske bøker som du leser på en skjerm, for eksempel nettbrett, lesebrett eller mobiltelefon. 698 respondenter, eller 18 prosent, svarte at de hadde «lest én eller flere e-bøker i løpet av det siste året». Det er kun disse som har svart på resten av undersøkelsen.

6.1 Hvor mange e-bøker leser vi?

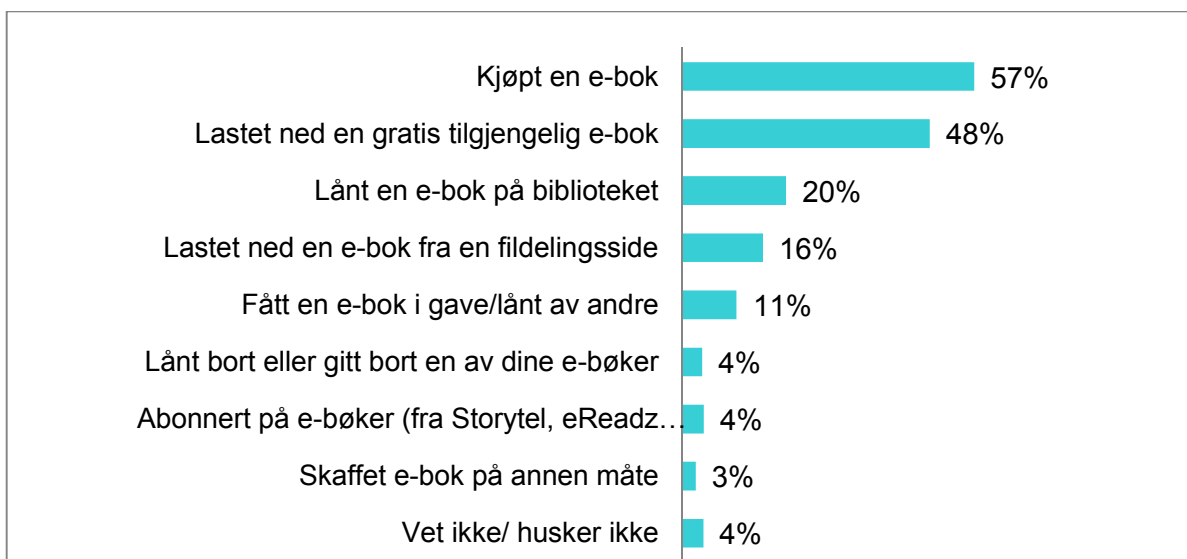
Omtrent like mange leser e-bøker på norsk og engelsk. Blant e-boklesere hadde 60 prosent lest e-bøker på engelsk, 57 prosent på norsk og 3 prosent på andre språk. De fleste leser e-bøker kun på ett språk; bare 21 prosent hadde lest e-bøker på flere språk. Imidlertid er det stor forskjell i ulike aldersgrupper: Blant unge under 30 år leser 82 prosent på engelsk og 40 prosent på norsk, mens i aldersgruppen 60+ leser 41 prosent på engelsk og 80 prosent på norsk.

Tre av fire e-boklesere har lest mellom én og fem e-bøker i løpet av det siste året. Tre av fire e-bokkjøpere har kjøpt mer enn én e-bok i løpet av det siste året. 21 prosent har kjøpt kun én e-bok, mens 18 prosent har kjøpt flere enn ti e-bøker. Selv om vi ikke har spurt om språkfordelingen på e-bøkene som leses og kjøpes, ser vi at folk som leser engelske e-bøker kjøper og leser flere e-bøker enn de som leser norske e-bøker.



6.2 Hvordan skaffer vi oss e-bøker?

45 prosent kjøpte selv den siste e-boka de leste, mens 21 prosent lastet ned en gratis tilgjengelig e-bok, og 15 prosent lånte på biblioteket sist gang de leste en e-bok. Sju prosent skaffet sin seneste e-bok fra en fildelingstjeneste, mens seks prosent fikk e-boka i gave eller lånte av andre. Abonnementstjenester er mindre utbredt, kun tre prosent hentet sin siste e-bok fra en slik tjeneste.



Til tross for at det vanligste er å kjøpe e-bøker, skaffer også mange e-bøker fra andre kilder enn en nettbutikk. De yngre e-bokleserne er de som i lavest grad kjøper e-bøker: Blant e-boklesere under 30 år er det kun 44 prosent som har kjøpt en e-bok i løpet av det siste året, mens andelen er 61-62 prosent blant de som er over 30 år. I den yngste aldersgruppen svarer også 35 prosent at de har lastet ned en e-bok fra en fildelingsside, mens andelen er betydelig lavere blant de som er over 30 år.



En viktig kilde til gratis e-bøker er verk der vernetiden er utløpt. Normalt gjelder dette for bøker fra forfattere som døde for over 70 år siden. Dermed er mange klassiske verk ikke lenger underlagt opphavsrettslig vern, og de kan dermed lovlig distribueres fritt av hvem som helst.

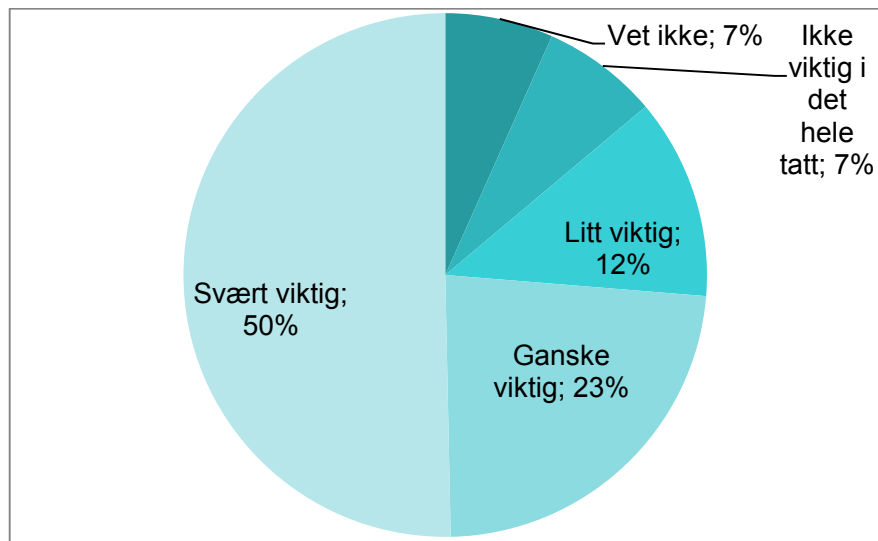
Project Gutenberg er sannsynligvis den lengstlevende tjenesten som tilbyr frie e-bøker, og har digitalisert bøker siden 1971.¹³ I Norge digitaliserer og publiserer Nasjonalbiblioteket e-bøker gjennom Bokhylla.no, og målet er å ha 250 000 titler som er gitt ut til og med år 2000 tilgjengelig innen 2017,¹⁴ men disse er hovedsakelig kun tilgjengelig via nettleser og kan ikke lastes ned. Dermed er Bokhylla.no ikke i direkte konkurranse med e-bokmarkedet, selv om enkelte lesere ikke har behov for en nedlastet, lokalt lagret versjon av boka.

Slike prosjekter gjør at gamle bøker som ellers ville vært vanskelige eller umulige å få tak i, nå ligger tilgjengelig for allmennheten. Dermed blir ikke forbrukeren lenger begrenset til det fysiske utvalget i en bokhandel eller bibliotek.

Muligheten for å lese bøker som er vanskelig tilgjengelig eller dyre å få tak i som papirbok, har nok bidratt noe til vekst i lesing av e-bøker, men siden dette er gratis e-bøker, gir de ikke direkte utslag på omsetningen i bransjen.

6.3 Opplevde utfordringer med e-bøker

Halvparten av e-bokleserne mener det er svært viktig at de beholder tilgang til e-bøkene sine når de bytter enhet. Ytterligere 23 prosent synes dette er ganske viktig. Blant folk som kjøper e-bøkene sine, er andelen noe høyere.



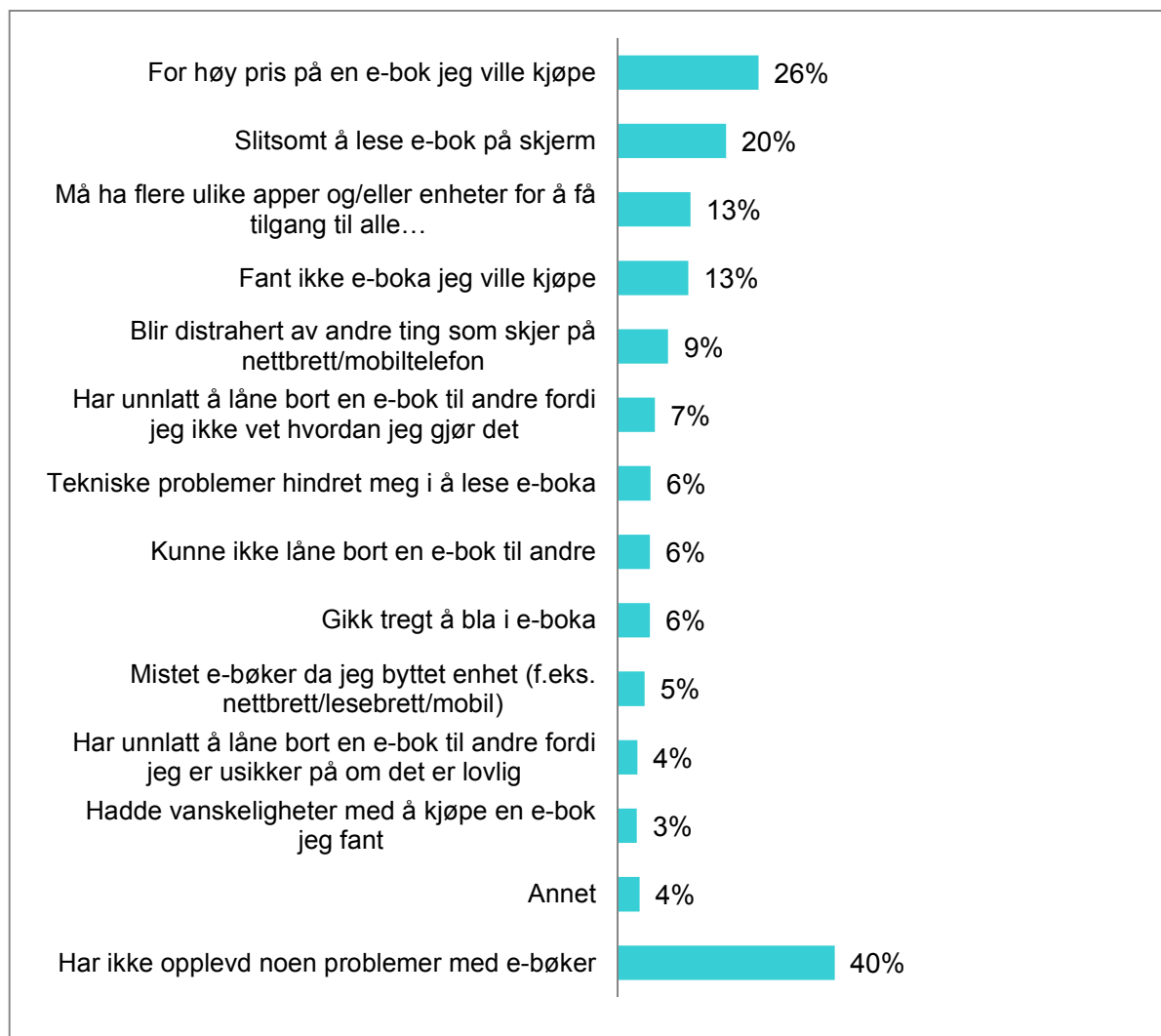
¹³ <https://www.gutenberg.org/wiki/Gutenberg:About>

¹⁴ <http://www.nb.no/Tilbud/Samlingen/Samlingen/Boeker/Bokhylla.no>



På spørsmålet «Har du opplevd noen av følgende problemer med e-bøker?» har totalt seks av ti e-boklesere opplevd ulike problemer knyttet til e-bøker. **Hver fjerde leser oppgir at høy pris på e-bøker er et problem**, og de yngste ser ut til å være mest prissensitive. I den yngste aldersgruppen (under 30 år) påpeker 35 prosent denne prisproblematikken, mens andelen er halvert til 18 prosent i den eldste aldersgruppen (over 60 år).

13 prosent synes det er problematisk at de må ha flere ulike apper og/eller enheter for **å få tilgang til alle e-bøkene de ønsker**. Også her er det hovedsakelig yngre brukere som påpeker denne problematikken, 16 prosent av de under 45 år sier at dette er et problem, mens bare fem prosent av de over 60 synes dette er et problem.



Prisproblematikken gjenspeiler funn fra en spørreundersøkelse Forbrukerrådet gjennomførte i november 2013. Her spurte vi hva som hindret folk i å kjøpe, eventuelt kjøpe flere, norske e-bøker. Blant folk som kjøpte e-bøker, svarte 37



prosent «pris, det er for dyrt» som et hinder for å kjøpe flere norske e-bøker. På grunn av en annerledes spørsmålsstilling i 2013 er ikke dette tallet direkte sammenliknbart med 2015-undersøkelsen.

I sum dannes det et bilde av at de viktigste hindrene for mer lesing av e-bøker er en kombinasjon av pris, brukervennlighet og tilgjengelighet på e-bøker.

6.4 Norske vs. utenlandske e-bøker

Forbrukerrådets spørreundersøkelse viser at omtrent like mange leser e-bøker på engelsk (60 prosent) som på norsk (57 prosent). I Leserundersøkelsen 2014 utført på vegne av Bokhandlerforeningen og Forleggerforeningen, fremgår det at i 2013 var det også en høyere andel som leste e-bøker på fremmedspråk (69 prosent) enn norsk (54 prosent). I snitt ble det i 2013 lest sju fremmedspråklige e-bøker og 3,3 norske e-bøker. De som kjøpte e-bøker, kjøpte i snitt 8,1 på fremmedspråk og 2,8 på norsk.¹⁵ Utenlandske e-bøker kjøper nordmenn hovedsakelig fra Amazon, og det kan være på grunn av det velutviklede økosystemet, og vertikalt integrerte løsninger som øker brukervennligheten, men samtidig gir Amazon dårligere rettigheter til e-bøkene enn de norske e-bokhandlerne (se kapittel om brukervilkår).

Til tross for at flere norske e-bokhandlere også selger engelske *e-bøker*, er dette svært begrenset sammenliknet med utvalget av engelske *papirbøker* i de norske nettbutikkene. Lesere som ønsker å lese på både engelsk og norsk, må derfor gjerne oppsøke flere ulike nettbutikker for å få tak i bøkene de ønsker. Dette kan forklare hvorfor kun ca. 20 prosent av e-boklesere svarte at de leser både på norsk og engelsk, og reflekteres også i at 13 prosent opplever det som et problem at man trenger flere ulike apper og/eller enheter for å få tilgang til alle e-bøkene sine.

Dette betyr i praksis at tilgangen på engelske e-bøker i norske nettbutikker er lav. Siden forbrukerne ikke kan finne norske og engelske e-bøker samme sted, gjør det også prissammenlikning vanskeligere, og det skyggelegger det faktum at de engelske e-bøkene ofte er billigere enn de norske.

Samtidig er det viktig å presisere at det engelske bokmarkedet er den viktigste «konkurrenten» til norske e-bøker. Tallene fra spørreundersøkelsen viser at det er omtrent like mange som leser engelsk som norsk, mens det er få som leser tyske, franske eller andre språk. Forbrukerrådet vektlegger derfor det engelske markedet i den videre rapporten.

15

http://www.forleggerforeningen.no/filemanager/download_file/file/719890.pdf/LeserundersprosentC3prosentB8kelsenprosent202014.pdf



7 utfordringer

Med bakgrunn i e-bokas lave markedsandel, er det fra et forbrukerståsted naturlig å se på om det er særegenheter i dette markedet som står i veien for forbrukernes reelle valgfrihet. Hvordan spiller pris, utvalg og tekniske løsninger inn når vi som bokkjøpere velger format og plattform? Det er også naturlig å se om konkurranse fra bibliotekene er med på å påvirke utbredelsen av e-bokmarkedet.

7.1 Pris og utvalg

Selv om prisen på nye e-bøker er lavere enn papirbøker, oppleves den som høy av forbrukerne. Spesielt ser man en betydelig prisforskjell mellom norske nettbutikker og utenlandske nettbutikker.

Spørreundersøkelsen nevnt ovenfor, viste at høy pris var den vanligste utfordringen forbrukerne opplevde med e-bøker. Dette kom også frem i Forbrukerrådets spørreundersøkelse fra 2013, som viste at nesten fire av ti forbrukere mente for høy pris var et hinder for å kjøpe norske e-bøker. I Forbrukerrådets møter med bransjen, ga e-bokhandlere også inntrykk av **at for høy pris var noe som bremset salgsvekst, og spesielt nye e-bøker ble ifølge e-bokhandlere priset for høyt av forlagene.**

I forbindelse med høringsrunden til ny boklov i 2013, uttalte Forbrukerrådet at «e-bokmarkedet preges av dårlig utvalg, høye priser og for lite brukervennlige løsninger». ¹⁶ Spesielt prisaspektet i utsagnet ble kritisert i ettertid, og Forleggerforeningen påpekte at e-bøker i snitt er ca. 40 prosent billigere enn papirbøker før merverdiavgift ¹⁷ (eller 25 prosent billigere med merverdiavgift).

Likevel har både e-bokhandlere og forlag i møter med Forbrukerrådet vært tydelige på at dersom merverdiavgiften blir fjernet, ville det kunne selges flere e-bøker på grunn av at sluttprisen vil bli lavere for forbrukerne. Forleggerforeningen har blant annet uttalt at «prisreduksjonen som følger [vil] være en viktig faktor for å få fart på e-bokmarkedet». ¹⁸ **Slik Forbrukerrådet tolker dette, er dermed bransjen enige i forbrukernes oppfatning om at høy pris fortsatt er et hinder for større vekst i e-bokmarkedet.**

¹⁶ <http://www.forbrukerradet.no/forside/presse/pressemeldinger/eboka-ikke-tjent-med-boklov>

¹⁷ <http://www.forleggerforeningen.no/nyhetsarkiv/fakta-og-fiksjon-om-det-norske-e-bokmarkedet>

¹⁸ <http://www.forleggerforeningen.no/nyhetsarkiv/som-fanden-leser-bibelen>



Forbrukerrådet har undersøkt pris og tilgjengelighet på et lite utvalg e-bøker. For både å omfatte nye og noe eldre utgivelser, ble gjennomgangen gjort i mye utlånte bibliotek-bøker og enkelte prisvinnende romaner fra noen år tilbake.¹⁹

Tabell 1 Viser tilgjengelighet og prisklasse for e-bøkene på norsk og engelsk. Grønn: <100 kr. Gul: 100-250 kr. Orange: >250 kr. Rød: Ikke tilgjengelig. Hvit: Ikke tilgjengelig hos noen av aktørene. Blå: Ikke tilgjengelig på norsk, men på andre nordiske språk som dansk eller svensk.

	E-bok på norsk									E-bok på engelsk								
	Ark	Bokkilden	Tanum	Ebok.no	Norli	Amazon	eREADZ	iBooks	Storytel	Ark	Bokkilden	Ebok.no	Norli	Tanum	Amazon	Ibooks	Ereadz	Storytel
Jo Nesbø: «Sønnen»	Orange	Orange	Orange	Orange	Orange	Rød	Blå	Blå	Blå	Rød	Rød	Rød	Rød	Rød	Gul	Grønn	Grønn	Rød
Unni Lindell: «Brudekisten»	Orange	Orange	Orange	Orange	Orange	Rød	Blå	Rød	Rød									
Jojo Moyes: «Den ene pluss en»	Gul	Gul	Gul	Gul	Gul	Rød	Blå	Gul	Rød	Rød	Rød	Rød	Rød	Rød	Gul	Grønn	Grønn	Rød
Jojo Moyes: «Et helt halvt år»	Gul	Gul	Gul	Gul	Gul	Rød	Rød	Gul	Rød	Rød	Rød	Grønn	Rød	Rød	Grønn	Grønn	Grønn	Rød
Anne B. Ragde «Jeg har et teppe i tusen farger»	Gul	Orange	Orange	Orange	Orange	Rød	Blå	Blå	Rød									
Hanne Kristin Rohde: «Mørke hjerter»	Gul	Gul	Gul	Gul	Gul	Rød	Gul	Gul	Rød									
Karin Fossum: «Helvetesilden»	Gul	Gul	Gul	Gul	Gul	Rød	Blå	Blå	Rød									
Jo Nesbø: «Politi»	Gul	Gul	Gul	Grønn	Gul	Rød	Blå	Blå	Blå	Gul	Rød	Rød	Rød	Rød	Gul	Grønn	Grønn	Rød
Roy Jacobsen: «De usynlige»	Gul	Gul	Gul	Gul	Gul	Rød	Blå	Blå	Gul									
Lars Mytting: «Svøm med dem som drukner»	Gul	Gul	Gul	Gul	Gul	Rød	Rød	Rød	Rød									
Mario Vargas Llosa «Dommedagskrigen»										Rød	Rød	Grønn	Rød	Rød	Gul	Grønn	Rød	Rød
Sofi Oksanen «Utrenskning»	Gul	Gul	Gul	Gul	Gul	Rød	Blå	Rød	Rød	Gul	Gul	Grønn	Rød	Rød	Gul	Grønn	Rød	Rød
Gaute Heivoll «Før jeg brenner ned»	Gul	Gul	Gul	Gul	Gul	Rød	Blå	Rød	Rød	Rød	Gul	Grønn	Rød	Rød	Grønn	Grønn	Rød	Rød

¹⁹ Utvalget består av de 10 mest utlånte voksenbøkene i Bibliofil-bibliotek de siste seks måneder <http://www.bibsyst.no/top100ustat-voksne.html> per 26. mars i tillegg til en bok av henholdsvis Nobelprisvinner i litteratur, vinner av Nordisk Råds litteraturpris og vinner av Brageprisen fra 2010.



De blå feltene i tabellen viser at flere av aktørene som mangler e-bøkene på norsk, tilbyr dem på andre nordiske språk. Både eReadz og iBooks har flere av bøkene på dansk, enn på norsk. Dette gjelder også bøker skrevet av norske forfattere, slik som Roy Jacobsen, Jo Nesbø og Anne B. Ragde. Samtidig har de fleste av aktørene med tilknytning til de tre store forlagene bortimot alle de utvalgte e-bøkene på norsk. Dette kan ses i sammenheng med at flere aktører, slik som eReadz og Juritzen-forlagene, har hevdet at aktører uten tilknytning til de tre store forlagene ikke får tilgang på norske e-bøker til konkurransedyktige vilkår.²⁰

Samtidig er det verdt å merke seg at Storytel har tilknytning til disse forlagene, men også har få av bøkene på norsk i e-bokformat. Amazon har for øvrig ingen av e-bøkene på norsk, men det er ikke noe som tyder på at Amazon har forsøkt å få tilgang på norskspråklige e-bøker.

Norli, Tanum og Storytel har ingen av de utvalgte e-bøkene på engelsk, mens Amazon og iBooks har alle de sju som ser ut til å finnes på engelsk²¹. Ark, Bokkilden, Ebok.no og eReadz har mellom to og fire av bøkene på engelsk. Norske og engelske versjoner av disse e-bøkene er med andre ord i liten grad å finne i samme e-bokhandel.

Konsekvensen for forbruker er at mens man kan handle *papirbøker* på engelsk og norsk i samme bokhandel, må man benytte forskjellige e-bokforhandlere hvis man er ute etter norske eller engelske *e-bøker*.

I den grad bøkene er tilgjengelige som engelske e-bøker, er de gjennomgående billigere enn de norske e-bøkene. De fleste av e-bøkene som finnes på engelsk og norsk, er dyrere på norsk. Mens et flertall av de engelske e-bøkene er å finne i den billigste prisklassen, koster et lite mindretall av de norske e-bøkene under 100 kroner. De fleste norske e-bøkene koster mellom 100 og 250 kroner. Ingen av de engelske e-bøkene koster mer enn 250 kroner, mens en rekke norske e-bøker ligger i denne dyreste prisgruppen.²²

Siden undersøkelsene har vist at unge mennesker er de mest prissensitive, er det naturlig å anta at disse over tid vil velge engelskspråklige bøker, fremfor norske. Med tanke på at markedsarkitekturen for bokmarkedet har som mål å

²⁰ Se for eksempel høringsuttalelse fra Juritzen-forlagene, side 4, https://www.regjeringen.no/contentassets/a73e844e828443548ee1bff993043c27/bokloven_34_juritzen_forlag_m.pdf og <http://www.nrk.no/kultur/ebok-grunder-raser-mot-cappelen-1.11912850>

²¹ Når en søker på Norli.no etter e-bøker på engelsk, dukker det opp 31 titler på tvers av sjanger. Tilsvarende tall for Tanum.no er 36. Søk på Ark.no leder til 588 045 engelske e-boktitler på tvers av sjanger, mens Bokkilden har 777 091.

²² Ifølge tall fra Forleggerforeningen ligger 96 % av titlene i fastpris (allmennbok) mellom 39 kr og 239 kr, i snitt 137 kr. For e-bøker i fripris (allmennbok) ligger snittpris på 95 kr. Alle priser er eks. mva (prisene i Forbrukerrådets undersøkelse er ink. mva).



fremme norsk språk, så er dette betenkelig. En slik hypotese må eventuelt testes gjennom flere og grundige leserundersøkelser.

7.2 Merverdiavgift og bøker

I Norge er det ikke merverdiavgift på papirbøker. Dette er et kulturpolitisk virkemiddel som ble innført på 1960-tallet for å styrke norsk skriftspråk og litteratur. Siden da har verden blitt stadig mer globalisert, og som konsekvens bruker og konsumerer nordmenn innhold på engelsk og andre fremmedspråk i stadig økende grad.

I møter med aktører i alle ledd i bransjen, har det blitt ytret ønske om at merverdiavgift på e-bøker skal fjernes. Finansdepartementet har imidlertid avvist å fremme forslag om redusert merverdiavgift for e-bøker, blant annet begrunnet i at e-bøker kan inneholde interaktive elementer og derfor kan være grenseflater mot liknende tjenester som nettsider og apper, samt at det må anses som en elektronisk tjeneste der reduserte satser ikke kan benyttes i EU.²³

I EU har Frankrike og Luxembourg felles lav merverdiavgift for både papirbøker og e-bøker, noe som har blitt kjent ugyldig av EU-domstolen. Domstolens oppfatning er at e-bøker ikke er varer, men elektroniske tjenester («electronically supplied services»), og derfor ikke kan ha lavere merverdiavgift.²⁴

Denne avgjørelsen diskriminerer salg av det samme innholdet kun basert på formen, og på et tilsynelatende tilfeldig grunnlag. Grunnlaget for å gi e-bøker en lavere merverdiavgift i Norge og andre europeiske land har vært for å kunne spre nasjonal litteratur og kultur, og gjøre tilgang til nye ideer og ytringsfrihet enklere. Den spesielle merverdiavgiften er i utgangspunktet ikke knyttet til den opprinnelige papirbaserte formen, men til innholdet. **Forbrukerrådet mener at synspunktet i dommen strider mot oppfatningen hos forbrukerne om at en e-bok er samme produkt som en papirbok, men i en annen form.** Dette synspunktet deles også av kulturministrene fra Frankrike, Italia, Tyskland og Polen, som i mars 2015 sendte et protestbrev til EU-kommisjonen og ba dem foreslå et nytt og mer moderne lovverk på området.²⁵

En konsekvens av høyere merverdiavgift på e-bøker sammenliknet med papirbøker er at e-bøker vil bli priset unaturlig høyt. I tillegg til den høyere prisen som direkte følge av merverdiavgiftpåslaget, har også Oslo Economics i sin konsekvensanalyse av ulike merverdiavgiftscenarier for bøker, konkludert med at

²³ <https://www.regjeringen.no/nb/aktuelt/svar-pa-dok-853-s-fra-stortingsrepresent/id594233/>

²⁴ <http://curia.europa.eu/jcms/upload/docs/application/pdf/2015-03/cp150030en.pdf>

²⁵ Les mer om dommen og reaksjonen fra medlemslandene:

<http://www.euractiv.com/sections/languages-culture/eu-court-ruling-ebooks-opens-vat-pandoras-box-313212>



mva.-regimet gir forleggerne insentiv til å sette en relativt høy pris på e-bøker. Oslo Economics skriver at:

Dette skyldes at marginalkostnadene for trykkede bøker er relativt lave sammenliknet med mva.-satsen på e-bøker. Verdikjeden bestående av forlag, forfatter og bokhandler oppnår dermed høyest dekningsbidrag når det selges trykkede bøker. Dagens mva.-regime skaper dermed en barriere for utviklingen av et velfungerende marked for norske e-bøker.²⁶

Merverdiavgiften, kombinert med at forbrukerne forventer lavere priser på e-bøker, gjør altså at dekningsbidraget per solgte e-bok blir lavere enn for papirbøker. Siden e-boka til en viss grad «kannibalisierer» salget av papirbøker, fører økt e-boksalg til at forlagenes totale dekningsbidrag synker.

Dette er dermed med på å bremse utviklingen av et velfungerende e-bokmarked i Norge. En effekt av dette kan tenkes å være at flere i stedet velger utenlandsk litteratur fra internasjonale e-bokhandlere.

Ifølge en kartlegging publisert av Forleggerforeningen i 2012, var e-bøker i snitt 44 prosent billigere enn papirbøker før merverdiavgift, og de hevder at uten merverdiavgift kunne prisen til forbruker derfor også vært 44 prosent billigere:

Prisen på e-bøker kan ytterligere senkes med 20 prosent ved å fjerne momsen. Som det framgår av prisundersøkelsen kunne e-boka i snitt vært 44 prosent billigere enn papirboka hvis det ikke var moms på e-bøker.²⁷

I lys av Oslo Economics konklusjon om at de lave marginene på e-bøker presser prisen opp, anser Forbrukerrådet en prisreduksjon på hele 20 prosent som usannsynlig, og at noe av prisreduksjonen vil utnyttes for å øke dekningsbidraget. Dersom dette gir bransjen et større insentiv for å investere i e-bøker, **vil nedsatt merverdiavgift likevel være en gevinst for forbrukerne som ønsker å velge e-bøker fremfor papirbøker.**

7.3 Tekniske utfordringer

I Norge har ulike e-bokforhandlere hver sine løsninger, til tross for at de fleste er koblet opp gjennom Bokskya. I tillegg har man Amazon sitt marked som er helt separat fra det norske, og som likevel brukes av en betydelig andel norske e-boklesere. En annen internasjonal aktør, Apples iBooks, fører også hovedsakelig internasjonal litteratur, men i motsetning til Amazon, finnes det her også noen få norske bøker.

²⁶ <http://osloeconomics.no/wp-content/uploads/2014/09/OE-rapport-2014-12-Konsekvensanalyse-av-ulike-merverdiavgiftscenarier-fo-.pdf>

²⁷ http://www.forleggerforeningen.no/filemanager/download_file/file/506000.pdf



For brukere av bokhandlerne tilknyttet Bokskya er det svært positivt at Bokskya fungerer som en felles plattform på tvers av bokhandlerne, og at bøker er tilgjengelig gjennom tjenestene til de ulike aktørene, uavhengig av hvilken bokhandel boka ble kjøpt i. Dette hindrer fragmentering mellom de store norske aktørene, og tjenesten har vært sentral i det norske e-bokmarkedets vekst. Bokskya skriver selv at:

Bokskya er en personlig digital bokhylle som tilbyr deg sikker lagring av alle dine e-bøker kjøpt i en norsk nettbokhandel.²⁸

Det er imidlertid problematisk at Bokskya ikke dekker alle e-bøkene kjøpt i norske bokhandler. E-bokhandlere kan fritt selge bøker fra andre kilder enn Bokskya, og Bokskya tilbyr ikke lagring av e-bøker fra andre distribusjonsløsninger. Hovedsakelig gjelder dette bøker som blir selvpublisert direkte hos en bokhandel, samt alle e-bøker som kommer fra andre kilder enn Bokskya (for eksempel e-bøker på andre språk som engelsk og svensk).

Ingen av nettbutikkene informerer om hvilke e-bøker som kommer fra Bokskya og hvilke som ikke gjør det. **Dermed vil det virke forvirrende for forbrukerne som bruker en annen leseløsning tilknyttet Bokskya enn bokhandelens egen,** at enkelte e-bøker da ikke vil dukke opp slik de ville gjort dersom e-boka kom fra Bokskya.

Da det ble annonsert at Digitalbok skulle legges ned, var det i tillegg til alle engelske e-bøker, ca. 150 selvpubliserede e-bøker og bøker i 30 romanserier som forbrukere ville miste tilgang til hvis de ikke ble lastet ned på forhånd. For forbrukere med lav teknisk kompetanse kan dette bety at tilgangen mistes for alltid.

Forbrukerrådet mener at Bokskya har bidratt til å dra i gang det norske e-bokmarkedet. Samtidig må det anerkjennes at Bokbasen i praksis har monopol på distribusjon av norske e-bøker. Forbrukerrådet mener derfor at dersom Bokskya skal fortsette å være sentral og distributør for norske e-bøker, bør det legges til rette for at alle bøker som kjøpes i en norsk e-bokhandel (for eksempel selvpubliserede bøker, engelske e-bøker) kan lagres der av kjøperen. Dette vil hindre fragmentering og innelåsende effekter som binder forbrukeren til én teknisk løsning eller plattform.

7.3.1 DRM

E-bøker kan utgis med eller uten teknisk tilgangskontroll (Digital Rights Management, DRM) som begrenser forbrukerens mulighet til å kopiere, åpne, lese og endre innhold i e-bøker. Det finnes flere DRM-løsninger som fungerer noe ulikt,

²⁸ <http://www.bokskya.no/support/hva-e-bokskya-2/>



men felles for alle er at de skal hindre forbrukeren i å kopiere e-bøkene fritt. Blant engelskspråklige e-bøker er fortsatt teknisk DRM-beskyttelse standard.

De vanligste DRM-løsningene er Adobe Content Server (ACS) og Amazons proprietære løsning (Kindle Format 8, KF8). I praksis er DRM en av de viktigste tekniske virkemidlene for å låse forbrukeren inne på en plattform, ettersom det er vanskelig eller umulig å ta med seg innhold til en ny plattform. **Forbrukerrådet mener derfor at teknisk DRM slik den anvendes på e-bøker, er en dårlig løsning for forbrukeren.**

I Norge har DRM-beskyttelse med ACS vært vanligere tidligere, men i de senere år har man gått over til å bruke vannmerking i stedet. Da kan e-bøkene kopieres, overføres og konverteres uten begrensninger, men e-boka inneholder tekst som identifiserer kjøperen, noe som skal motvirke at folk sprer e-boka ut over den personlige sfæren.

Engelskspråklige bøker selges fortsatt hovedsakelig med teknisk DRM, vanligvis ACS utenfor Kindle. For e-bøker med DRM, er det mer nærliggende å anse e-boka som en tjeneste, siden DRM-leverandøren kontrollerer når og hvordan e-boka kan leses. Boka har da ingen annenhåndsverdi.

7.3.2 Brukervennlighet

Forbrukerrådet har testet lesebrettene Amazon Kindle Paperwhite 2014, Kobo Aura HD og Norli PocketBook Touch Lux2, samt appene Amazon Kindle, Ark, Digitalbok, Ebok.no, Norli og eReadz for iOS og Android, samt Google Play Books for Android og iBooks for iOS.

Siden Forbrukerrådet testet såpass mange apper koblet til Bokskya, fikk vi raskt beskjed om at vi hadde aktivert for mange enheter. Hver gang vi logget inn på en ny app, ble dette telt som en ny aktivert enhet gjennom Adobe Content Server (ACS), der det er en øvre grense på 6 aktiveringer. Dette skjedde til tross for at vi på dette tidspunktet ikke hadde noen DRM-beskyttede bøker der det var nødvendig med ACS. Denne begrensningen kan gjøre det vanskelig for forbrukere å teste ulike apper, spesielt hvis de skal bruke flere enheter for å lese e-bøker.

Bøkene vi kjøpte på Kindle var DRM-beskyttede, og kunne derfor ikke overføres til andre lesebrett. Man kan imidlertid installere Kindle-appen på nettbrett og smarttelefoner, og bøker kjøpt på lesebrettet synkroniseres automatisk til disse. I tillegg synkroniseres siste leseposisjon, markeringer, notater og liknende. Dette skjer også med bøker som ikke kommer fra Kindle Store, som norske e-bøker som har blitt sendt til Kindle. For at en slik funksjon skal kunne fungere, må alt som synkroniseres lagres hos Amazon. Det er positivt at sømløs synkronisering gjør det enklere for forbrukerne, men det som synkroniseres kan av mange oppleves som personlig.



Derfor bør det være mulig å kontrollere hva Amazon gjør med dataene som lagres, og Forbrukerrådet mener det er bekymringsverdig at Amazon unngår å opplyse om hva dataene brukes til, og hvordan de prosesseres til andre formål enn å tilby brukeren enkel synkronisering (se også delkapittel om personvern).

Det er lite som skiller lesebrettene i leseopplevelsen; alle har flere muligheter til å tilpasse skriftstørrelse og utseende, og lesebrettene fungerer i praksis svært likt.

Imidlertid opplevdes Norlis PocketBook som noe mindre brukervennlig enn Kindle og Kobo, i stor grad på grunn av en middelmådig integrasjon til Norlis nettbutikk. Det var positivt at bøker som er kjøpt via en nettbutikk tilknyttet Bokskya dukket opp på lesebrettet, men den innebygde butikken på lesebrettet var svært treg til å komme i gang, og vi måtte konsekvent vente mellom 10 og 20 sekunder på at bøkene dukket opp, noen ganger opp til 40 sekunder. Av og til dukket det kryptiske spørsmålet «Koble til nettverket for andre oppgaver?» opp når vi skulle åpne nettbutikken, uten noen forklaring på hva dette betyr. Selve nettbutikken var preget av å være en halvveis tilpasset nettside, der teksten var langt mindre enn på de andre lesebrettene og uten mulighet for å forstørre den.

Blant appene var også leseopplevelsen svært lik, med gode muligheter for individuell tilpasning av skriftstørrelse, utseende og farger. Enkelte apper har valgt animasjoner når man blar, og dette kan oppleves som distraherende på tregere enheter der animasjonen flyter dårlig. Enkelte apper, som Norlis app for Android, bar preg av å være utviklet for eldre versjoner av Android, mens iOS-versjonen er mer oppdatert.

Flere av Android-appene ber om svært mange rettigheter. På Android må alle tilgangsrettighetene gis i forkant. Enkelte tilganger må forventes på en e-bokleser, som muligheten til å lese fra filsystemet (for å laste inn og lagre e-bøker) og tilgang til internett. Imidlertid krever Norlis app spesielt mange tilganger, deriblant tilgang til presis GPS-lokasjon, Bluetooth, og enhets- og applogg, herunder mulighet til å lese nettbokmerker og nettlogg. **Forbrukerrådet mener at dette er langt mer enn man kan forvente av en e-bokleser, og kan ikke se hvordan slike tilganger er nødvendige. I tillegg er det ingen klare personvernregler som gjelder for appen, og den privatrettslige erklæringen på Norlis nettsider²⁹ nevner ingenting om hvordan de håndterer denne informasjonen.**

Gjennomgangen av de ulike løsningene viser at de ulike e-boklesningene har blitt sterkt forbedret siden Bokskya ble lansert, og mange av problemene som ble kritisert i etterkant av lanseringen i 2011, har blitt rettet på.

²⁹ <http://www.norli.no/webapp/wcs/stores/servlet/PrivacyView?storeId=10651>



Brukervennligheten er forbedret, men avhengig av hvordan den enkelte forbruker velger å kjøpe e-bøker, er det fortsatt utfordringer, hovedsakelig på grunn av fragmentering, men også på grunn av mangelfull teknisk implementasjon i apper og på lesebrett.

7.4 Konkurransen og samspill med bibliotekene

På nettbrett har både e-bokforhandlerne og bibliotek tilsvarende apper som fra et brukerståsted gir samme lese- og brukeropplevelse. Bibliotekposisjonen innen e-bokmarkedet påvirker markedet på en annen måte enn i papirbokmarkedet når det ikke er noen praktisk forskjell mellom bibliotekenes og forhandlerens produkter.

Undersøkelser fra bransjen viser at omtrent like mange e-boklesere låner bøker og kjøper bøker, men antall utlånte e-bøker er dobbelt så høyt som antall solgte e-bøker. I **Forbrukerrådets spørreundersøkelse var det imidlertid tre ganger så mange som kjøpte e-bøker, i forhold til folk som lånte e-bøker på bibliotek.** Bokhandlerbransjen mener det uansett er bekymringsverdig at e-boklesere som låner e-bøker slutter å kjøpe e-bøker, noe som ikke er tilfellet for papirbøker. Likevel fører bibliotekenes satsing på e-bøker til at flere blir eksponert for e-bøker, slik at bibliotekene også har en opplærende effekt.

For Forbrukerrådet virker det klart at bibliotekene må få låne ut e-bøker, men at balansert på en slik måte at det ikke slår beina under et fungerende, kommersielt marked. Det virker for oss, med bakgrunn i samtalene med bransjen og bibliotekene, som at det er en felles interesse i å oppnå nettopp dette. I tillegg er det også viktig å anerkjenne at bibliotekene kan spille en viktig rolle i opplæringen av nye e-boklesere.

8 Markedsmessige betraktninger

8.1 Alternative forretningsmodeller

Blant kommersielle forhandlere er det to regjerende modeller: Kjøp og abonnements tjenester, ofte markedsført som «strømming». I en abonnements tjeneste betaler forbrukeren en fast periodevis sum for tilgang til bøkene i abonnementsperioden.

Per i dag er det to aktører i det norske strømmemarkedet, Storytel og eReadz. Begge disse forutsetter at man bruker en app på nettbrett eller smarttelefon, og støtter ikke lesebrett. De har også et mye mindre utvalg enn nettbutikker tilknyttet Bokskya.



Til sammenlikning er en av de største abonnementstjenestene internasjonalt, Kindle Unlimited, også mulig å bruke på Amazon sine lesebrett (i tillegg til nettbrett og smarttelefon), men også her er det et mye mindre utvalg av bøker, og tjenesten er per dags dato ikke tilgjengelig for nordmenn. Ifølge «Global Ebook 2015» har Mofibo i Danmark blitt populære i løpet av kort tid, noe som tyder på at de dekker et til nå lite dekket behov i e-bokbransjen med sine nye forretningsmodeller.³⁰ Vi har imidlertid ikke sett samme utvikling i Norge.

Spesielt for de norske tjenestene er at alle bøker i fastprisordningen er utelatt fra tjenestene, noe som effektivt gjør at bøker som er eldre enn ca. ett år, er tilgjengelig på strømmetjenestene.

Forbrukerrådet har i arbeidet med rapporten fått indikasjoner på at det er høyere etterspørsel etter lydbøker enn e-bøker i det norske strømmemarkedet for litteratur. Det kan ha sammenheng med antallet og hvilke titler som er tilgjengelig, men det kan også indikere at «lesevanene» for strømming går i retning av å lytte i stedet for å lese. Mofibos suksess med e-bøker i Danmark indikerer dog at markedet for e-bøker og lydbøker er to forskjellige markeder med ulike kundegrupper. Forbrukerrådet merker seg problemstillingen, og vil vurdere å inkludere lydbøker i fremtidig arbeid med det digitale litteraturmarkedet.

Med andre ord, for Forbrukerrådet virker det som at dagens system ikke er tilrettelagt for andre forretnings- og konsummodeller som strømming av e-bøker. For eksempel kan det se ut til at fastprisen på nye e-bøker representerer en barriere for strømming av e-bøker. For at strømming skal bli et bedre alternativ, bør også nye titler være tilgjengelig.

Det er også problematisk at Bokbasen AS, som drifter Bokskya, i stor grad eies av de tre største norske forlagene Gyldendal, Cappelen Damm og Aschehoug, sammen med deres bokhandler og underselskaper. E-bokmarkedet følger dermed den samme vertikale integrasjonen som resten av bokmarkedet. Forbrukerrådet kjenner ikke til innholdet i avtalene mellom forlag og e-boktjenester, men merker seg at de har blitt kritisert fra flere hold. For eksempel skrev Juritzen-forlagene i sin uttalelse til ny boklov:

Flere frittstående aktører har forsøkt å etablere salg av e-bøker, men har blitt stoppet fordi de ikke har fått konkurransedyktige leveringsvilkår for e-bøker fra de tre store forlagene.³¹

³⁰ The Global eBook report 2015, <http://www.global-ebook.com/>

³¹

https://www.regjeringen.no/contentassets/a73e844e828443548ee1bff993043c27/bokloven_34_juritzen_forlag_m.pdf



I innlegget «En lukket bransje»³² kritiserte eReadz de norske aktørene for ikke å satse på løsninger de ikke hadde utviklet selv. Da Cappelen Damm lanserte sin egen abonnementsløsning Storytel, oppstod det en posisjoneringskamp der Gyldendal leverte bøker til eReadz, og Cappelen Damm til sin egen Storytel. Forfatterforeningen mente da at forfatterne fikk for lav royalty på strømmede bøker gjennom Storytel, og anbefalte forfatterne å stå utenfor.³³ eReadz, på sin side, har uttalt at det er urimelig at de tvinges til å hente bøkene fra Bokskya, som har monopol på distribusjonsleddet, og ønsker heller direkte avtaler med forlagene.³⁴ Forbrukerrådet merker seg at det har latt seg gjøre å få til slike avtaler med forlag i utlandet og mindre norske forlag. En mulig negativ effekt av vertikal integrasjon er helt eller delvis *utestenging* av konkurrenter. I beste fall er problematikken et resultat av trege forhandlingsprosesser som over tid vil løse seg, men det er betenkelig om det ligger konkurransemessige vurderinger til grunn for ikke å levere e-bøker direkte til andre aktører enn Bokskya. Storytel mangler også majoriteten av bøkene i Bokskya, til tross for at det foreligger teknisk støtte for abonnements tjenester i Bokskya.

Resultatet er uansett at ingen av strømmetjenestene har et spesielt godt utvalg, og forbrukerne blir taperne.

Eksempelvis har Storytel og eReadz et relativt lavt utvalg av norske bøker, og bøkene vi har undersøkt er i flere tilfeller kun tilgjengelig i oversatte versjoner på svensk eller dansk. Dette underbygger inntrykket til Forbrukerrådet om at **det er vanskeligere for uavhengige aktører å forhandle gode avtaler med norske forlag**, sammenliknet med Danmark og Sverige der strømmetjenester spiller en mye viktigere rolle.

8.2 Hindre for e-bokløsninger på Apples plattformer

På Apples operativsystem (iOS) er det strenge regler for in-app-kjøp som påvirker alle app-leverandørene sin mulighet til å la forbrukerne kjøpe e-bøker direkte i appene. Alle apper som selger digitalt innhold, må bruke Apples eget system for in-app-kjøp, der de tar 30 prosent provisjon:

*Apps utilizing a system other than the In-App Purchase API (IAP) to purchase content, functionality, or services in an App will be rejected*³⁵

Derfor har enkelte aktører, som Amazon Kindle, valgt ikke å ha kjøpsmulighet i det hele tatt. Andre aktører, som ebok.no, har valgt å sette opp prisene på iOS. På

³² Dagens Næringsliv 26. mars 2013

³³ <http://bok365.no/artikkel/ikke-en-avtale-vi-kan-sta-for/>

³⁴ <http://www.klassekampen.no/article/20140830/ARTICLE/140839995>

³⁵ <https://developer.apple.com/app-store/review/guidelines/#purchasing-currencies>, punkt 11.2



ebok.no sine nettsider forklares dette med at Apple tar 30 prosent provisjon,³⁶ men i flere tilfeller kan prisen være betydelig høyere, blant annet fordi alle priser må falle inn under en av de forhåndsdefinerte prisene («price tiers»), og fordi salg på nettsiden ikke speiles i appen. Apple tillater heller ikke at det lenkes til nettsiden fra appen:

Apps that link to external mechanisms for purchases or subscriptions to be used in the App, such as a "buy" button that goes to a web site to purchase a digital book, will be rejected³⁷

Denne praksisen fremkommer ikke tydelig i appen for forbrukerne, siden Apple ikke tillater at det henvises direkte til nettsiden fra appen. Apple trekker fram ønsket om god kvalitet på alle apper i App Store som en grunn til å ha strenge krav. **Imidlertid fører disse kravene til en dårligere brukeropplevelse for alle tjenester som selger e-bøker:** Enten blir bøkene dyrere, slik som i ebok.no sitt tilfelle, eller så må man åpne en nettleser og kjøpe bøkene der, for så å gå tilbake til leseappen for å lese den. Dette er ikke på noen måte en fornuftig eller brukervennlig prosess, og undergraver dermed argumentet om god kvalitet i appene.

Dermed virker det som om Apples regler for in-app-kjøp i hovedsak ligger der som et konkurransevridende middel. Alle andre apper enn Apple sin egen iBooks tvinger brukerne til en mer komplisert kjøpsprosess eller tvinger e-bokselgerne til å øke prisen, eventuelt å absorbere den høye transaksjonskostnaden. Dessuten vil det virke som om det er de enkelte e-bokhandlerne som gjør det vanskelig for forbrukeren, da forbrukerne kun ser de negative effektene av Apples retningslinjer på appene, og Apple tillater ikke e-bokhandlerne å informere om dette på en tilfredsstillende måte.

Denne problematikken er fraværende på Android, der apputviklere står fritt til å bruke sin egen løsning for in-app-kjøp.

9 Ønsker forbrukerne e-bøker?

I motsetning til digital musikk og film, der det kun er lagringsmediet som endres, vises e-bøker og papirbøker ulikt og funksjonaliteten er forskjellig. **Dermed vil e-bøker og papirbøker fortsette å sameksistere i lang tid fremover** og forbruket av de to mediene vil sannsynligvis avhenge av konteksten boka leses i.

Undersøkelser tyder på at lesere foretrekker papirbøker når det skal leses for barn, og når bøkene skal deles med andre, mens e-bøker foretrekkes når man skal lese på farta eller på reiser, samt når man ønsker å få tak i en bok raskt.³⁸

³⁶ <http://hjelp.ebok.no/hc/no/articles/201519909-Hvorfor-er-det-hprosentC3prosentB8yere-priser-i-iOS-appen-enn-i-nettbutikken->

³⁷ <https://developer.apple.com/app-store/review/guidelines/#purchasing-currencies>, punkt 11.13



En case-studie gjennomført i Storbritannia, viste at lesere velger papirbøker når det er bøker de tror er viktige for dem eller har planer om å beholde, mens e-bøker ble valgt når man ville ha noe å lese «der og da», og langvarig tilgang ikke ble ansett som viktig.

Studien viste også at lesere foretrakk e-bøker «på farta», for eksempel mens man pendlet, og at den kompakte formfaktoren til lesebrett, nettbrett eller smarttelefoner åpnet opp for å lese bøker på steder der man normalt ikke ville tatt med seg en papirbok.

Lesere er imidlertid bekymret for at e-bøkene de kjøper ikke vil være lesbare (kompatible) med fremtidige leseenheter, tjenester og apper og dette kan være en viktig faktor til at lesere ikke anser e-bøker som et varig produkt.³⁹ Denne oppfatningen kan være forsterket når man benytter seg av lukkede løsninger med kopibeskyttelse (DRM) som Kindle, som de fleste i studien benyttet seg av, men sannsynligvis gjelder også samme oppfatning i Norge.

Nordmenn leser flere e-bøker på nettbrett, PC-er og smarttelefoner, enn på dedikerte lesebrett. Det er likevel en utfordring for mange lesere på nettbrett, PC-er og smarttelefoner at disse enhetene lett kan distrahere leseren. Enhetene har gjerne funksjoner for å varsle om aktivitet på sosiale medier, e-poster og liknende. I tillegg brukes slike enheter også til surfing, lesing av nyheter, spill og video. Dermed blir e-boka på disse enhetene i realiteten en konkurrent til andre digitale medier, og ikke nødvendigvis bare til papirbøker.

Amazon har imidlertid satset på lesebrett, og for mange forbrukere er «Kindle» og «lesebrett» synonymmer. Kindle-lesebrettene har gjort det svært enkelt å kjøpe e-bøker ved at Kindle-butikken er en sentral funksjon på lesebrettet. Samtidig øker dette terskelen for å kjøpe bøker fra andre kilder når den integrerte bokhandelen er så lett tilgjengelig.

For Forbrukerrådet virker det derfor klart at forbrukere ønsker både e-bøker og papirbøker. Derfor er det viktig at det legges bedre teknisk og markedsmessig til rette for e-bøker slik at forbrukerne har en reell mulighet til å velge den løsningen som passer best for dem.

10 Brukervilkår og personvern

Vi tar i bruk stadig flere digitale tjenester, og mange av disse har lange og uforståelige avtaler og brukervilkår. For de fleste er det ikke mulig å sette seg inn i

³⁸ Ebooks vs. Print Books: Readers' Choices and Preferences Across Contexts
<https://www.asis.org/asist2013/proceedings/submissions/posters/31poster.pdf>

³⁹ Leisure-Based Reading and The Place of E-Books in Everyday Life
<http://research.microsoft.com/en-us/people/asellen/ereading.pdf>



alle avtalene, og når vi kun har mulighet til å si «Ja» eller velge bort tjenesten, så lukker de fleste øynene og håper på det beste.

Det er kompliserte **brukeravtaler**, og kanskje teknologi som vi ikke helt forstår. Dette er spesielt problematisk i nye markeder, der mange forbrukere ukritisk prøver nye typer tjenester og produkter uten å være klar over begrensningene. Andre forbrukere vil derimot unngå å ta i bruk nye typer tjenester, som e-bøker, nettopp på grunn av at vilkårene er uklare.

Forbrukernes rettigheter knyttet til kjøp av e-bøker kan gjerne fremstå som uklare. Flere problemstillinger kan være uklare for forbruker når han eller hun kjøper en e-bok: Eier du e-boka? Kan den videreselges? Kan jeg overføre den til andre enheter? Hvilke lover og regler er aktuelle/relevante?

10.1 Brukervilkår

For alle forbrukere er god informasjon i forkant av et kjøp av en tjeneste eller vare en viktig forutsetning og rettighet for å kunne ta et godt valg. Forbrukerrådet har i en årrekke fokusert på brukervilkårene i digitale tjenester og produkter, da de ofte har en tendens til å ese ut og være skrevet på en måte som folk ikke forstår. I tillegg har det også vært en tendens til at forbrukere frasier seg mange grunnleggende rettigheter uten å være klar over det, av de ovennevnte grunnene.

Spørsmål som Forbrukerrådet har fått fra forbrukere og media, har dreid seg om eierskap, videresalg, overføring til andre enheter, og hvilke andre lover og regler som gjelder. Derfor ønsket vi i denne gjennomgangen av e-bokmarkedet å se nærmere på vilkårene til de norske e-bøkene.

Nettsidene til norske og utenlandske bokhandlere har svært ulik praksis for å informere kunder om kjøp av e-bøker, forskjellige typer kopibeskyttelse og informasjon om eierskap til e-bøkene.

Ebok.no har et avtaleverk under overskriften «Betingelser» der det står følgende:

e-bøker og e-lydbøker som du har kjøpt på EBOK.NO er dine [...]»⁴⁰

Her er det noe uklart hva som er lov og ikke lov å gjøre med e-bøkene. Hos digitalbok.no står det tydeligere at det gis en sluttbrukerlisens:

Ved kjøp av innholdsprodukter, gis du en sluttbrukerrett til innholdet. Dette er en rett til å lese og bruke innholdet kun til personlig bruk. Det er ikke lov å på

⁴⁰ <https://ebok.no/tos/>



*noen måte distribuere, kopiere og / eller skrive ut dette slik at andre enn deg selv kan få tilgang til innholdet [...]*⁴¹

Tanum.no, Ark.no og Bokkilden.no har ikke tilsvarende informasjon om eierrettighetene til e-bøkene, men ved kjøp av nedlastbart innhold (betalt digital kopiering), kan vi anta at det er snakk om betalt bruksrett med tilknyttede opphavsrettslige begrensninger.

I Amazons vilkår står det tydelig at e-bøker blir lisensiert til brukeren, og ikke solgt (relevant utdrag uthevet):⁴²

*the Content Provider grants you a non-exclusive right to view, use, and display such Kindle Content an unlimited number of times, solely on the Kindle or a Reading Application or as otherwise permitted as part of the Service, solely on the number of Kindles or Supported Devices specified in the Kindle Store, and solely for your personal, non-commercial use. **Kindle Content is licensed, not sold, to you by the Content Provider.***

Lisensen til Amazon gir forbrukeren strengere tilgangsbegrensninger til innholdet enn de norske tjenestene. **Dersom en forbruker ønsker å avslutte kundeforholdet sitt med Amazon, indikerer Amazon at forbrukeren vil miste tilgang til betalt innhold.**

Your rights under this Agreement will automatically terminate if you fail to comply with any term of this Agreement. In case of such termination, you must cease all use of the Kindle Store and the Kindle Content, and Amazon may immediately revoke your access to the Kindle Store and the Kindle Content without refund of any fees.

Dette er spesielt problematisk dersom Amazon endrer vilkårene, og forbrukeren ikke ønsker å akseptere nye vilkår, da Amazon essensielt vil kunne holde innholdet som «gissel» for å tvinge forbrukeren til å akseptere nye vilkår for å beholde tilgang til betalt innhold.

Informasjonen i Amazons avtalevilkår står i motsetning til butikkgrensesnittet på lesebrett. For å kjøpe tilgang til en bok, står det kun «Buy» på knappen. På nettsidene til Amazon og Kindle-appen for Android, brukes tilsvarende ordlyd der det står «Buy now with 1-Click». Dette er en forvirrende motsetning til vilkåret om at «Kindle Content is [...] not sold [...] to you».

Det er **også særdeles problematisk at Amazon er helt tydelige på at innholdet kjøpt via Kindle kun skal være tilgjengelig på Amazons egne enheter eller apper**. I vilkårene står det at forbrukeren har en «right to view, use, and display

⁴¹ <http://www.digitalbok.no/salgsbetingelser>

⁴² <http://www.amazon.com/gp/help/customer/display.html?nodetid=201014950>



such Kindle Content [...] solely on the Kindle or a Reading Application».⁴³ Dette håndheves gjennom Amazons proprietære DRM, KF8.

En slik begrensning er etter Forbrukerrådets oppfatning av samme karakter som iTunes DRM som i sin tid kun lot brukeren spille av musikk gjennom Apples løsninger, der Kindle i dag har samme rolle som iTunes/iPod hadde i sin tid. Forbrukerrådet skrev i 2006 følgende om iTunes sin DRM:⁴⁴

Etter Forbrukerrådets oppfatning er iTunes DRM et urimelig teknisk avtalevilkår i den grad det hindrer kjøpere av musikkfiler på iTunes å bruke andre mp3-spillere enn iPod. Hensikten med å lage denne typen DRM er utelukkende å låse forbrukerne til å kjøpe produkter av en dominerende markedsaktør.

Forbrukerrådet er positivt overrasket over at den norske bokbransjen har beveget seg bort fra tekniske sperrer som bidrar til innelåsende effekter og i praksis bidrar til å svekke valgfriheten hos den enkelte forbruker. Samtidig ser vi med bekymring på Amazons villedende markedsføring som bidrar til å skape forvirring hos forbrukeren om sine faktiske rettigheter, samt at praksisen har klare innelåsende effekter. I et lengre perspektiv, hvor forbrukere kjøper mange e-bøker, vil det være en veldig ubehagelig overraskelse den dagen de ønsker å bytte fra Amazon-plattformen og over på noe annet.

10.2 Personvern

Selv om lesere gjerne deler papirbøker med bekjente, er det mange som har reservasjoner mot å låne ut leseenheter sine. I tillegg til den opplagte ulempen ved at man ikke vil kunne bruke leseenheter så lenge den er utlånt, føler mange at innholdet på enhetene er noe mer personlig: det blir litt som å gi tilgang til noens bibliotek, som ikke bare inneholder en personlig samling av bøker, men også notater og dokumenter.⁴⁵ **Derfor er det betenkelig at flere apper og lesebrett lagrer lesevaner hos tjenestetilbydere.**

En stor fordel med e-bøker for forleggere og forhandlere er at det gir mulighet til å samle inn lesestatistikk fra forbrukerne. Det er mulig for tilbydere av lesebrett og leseapper å registrere lesehastighet, hvilke ord som blir merket eller hvorvidt folk hopper over deler eller ikke fullfører boka.

Forbrukerrådet anser det ikke som problematisk at slik registrering finner sted for statistiske formål, dersom dataene ikke knyttes til enkeltbrukere. Slik

⁴³ <http://www.amazon.com/gp/help/customer/display.html?nodeId=201014950>

⁴⁴ Klage på iTunes Music Store: <http://www.forbrukerradet.no/attachment/1134170/binary/9466>

⁴⁵ <http://research.microsoft.com/en-us/people/asellen/ereading.pdf>



innsamling gjennomføres blant annet av Amazon, Apple, Google og Kobo.⁴⁶ Det er dog oppsiktsvekkende at verken vilkår eller personvernregler opplyser om hva slags opplysninger som samles inn, verken hos internasjonale tilbydere som Kindle, iBooks og Kobo, eller blant norske tilbydere, eller at slik sporing ikke kan skrues av.

En gjennomgang av Electronic Frontier Foundation (EFF) fra 2012 viser at flere internasjonale e-boktjenester enten opplyser om at de samler inn hva og hvordan forbrukerne leser e-bøker, eller gir så lite informasjon om innsamlingsomfanget at EFF ikke har vært i stand til å konkludere i hvilken grad datainnsamlingen foregår.⁴⁷ Forbrukerrådet har heller ikke kunnet se ut fra vilkårene i hvilken grad de norske e-boktjenestene samler inn lesestatistikk.

⁴⁶ Your E-Book Is Reading You:

<http://www.wsj.com/news/articles/SB10001424052702304870304577490950051438304>

⁴⁷ <https://www.eff.org/pages/reader-privacy-chart-2012>



For ytterligere informasjon, kontakt Finn Myrstad, fagdirektør for digitale tjenester, finn.myrstad@forbrukerradet.no