

HØRINGSVERSION

Bekendtgørelse om oplysningskrav m.v. ved udbud af elektroniske kommunikationsnet og -tjenester¹⁾

I medfør af § 4 a, stk. 1, nr. 1, 3 og 5, i lov om elektroniske kommunikationsnet og -tjenester, jf. lovbekendtgørelse nr. 128 af 7. februar 2014, som ændret ved lov nr. 1833 af 8. december 2020, fastsættes:

Anvendelsesområde

§ 1. Bekendtgørelsen omfatter oplysningskrav, pligter og rettigheder i forbindelse med udbud af elektroniske kommunikationstjenester og nummeruafhængige interpersonelle kommunikationstjenester.

Stk. 2. Bekendtgørelsen omfatter ikke maskine-til-maskine-tjenester.

Offentliggørelse af oplysninger

§ 2. Udbydere af elektroniske kommunikationstjenester og nummeruafhængige interpersonelle kommunikationstjenester skal offentliggøre vilkår og priser for de udbudte tjenester i overensstemmelse med bilag 1.

Stk. 2. De oplysninger, der er nævnt i stk. 1, skal offentliggøres på en klar, forståelig og maskinlæsbar måde og i et format, der er tilgængeligt for slutbrugere med handicap. Oplysningerne skal ajourføres regelmæssigt.

§ 3. Udbydere af offentlige elektroniske kommunikationsnet og -tjenester og udbydere af nummeruafhængige interpersonelle kommunikationstjenester må ikke ensidigt begrænse eller hindre slutbrugere i:

1) at tilgå RLAN, som udbydes af tredjepart, efter eget valg, eller

2) at tillade andre slutbrugere gensidig eller en mere generel adgang til disse udbyderes net gennem RLAN, herunder på grundlag af tredjeparts initiativer, som samler forskellige slutbrugeres RLAN og gør dem offentligt tilgængelige.

Skift af udbyder af internetadgangstjeneste

§ 4. Udbydere af internetadgangstjenester skal forsyne slutbrugere med tilstrækkelige oplysninger før og under skift af udbyder af internetadgangstjenester, herunder om procedure for udbyderskift og om ophør af slutbrugers eventuelle abonnementer på andre produkter, som forudsætter et internetadgangsabonnement hos den afgivende udbyder. Udbyderen skal endvidere oplyse om risiko for en periode med dobbeltbetaling og om mulighed for kompensation, jf. § 8.

Stk. 2. Udbydere af internetadgangstjenester må ikke forsinke skifteprocessen.

§ 5. Den modtagende udbyder forestår skifteprocessen.

Stk. 2. Udbydere må ikke foretage et skifte af udbyder for slutbrugeren uden slutbrugerens udtrykkelige samtykke. Slutbruger kan give den modtagende udbyder fuldmagt, jf. bilag 2, til at opsiges slutbrugers internetadgangstjeneste hos den afgivende udbyder. Den afgivende udbyder igangsætter proceduren for udbyderskift, hvis den modtagende udbyder angiver over for den afgivende udbyder, at den modtagende udbyder har modtaget et udtrykkeligt samtykke fra slutbruger til skifte af udbyder.

Stk. 3. Den modtagende udbyder skal sikre, at aktivering af internetadgangstjenesten finder sted inden for det kortest mulige tidsrum på den dato og inden for den tidsfrist, der udtrykkeligt er aftalt med slutbrugeren.

Stk. 4. Den tid, tjenesten er utilgængelig i forbindelse med skiftet, må ikke udgøre mere end én arbejdsdag.

§ 6. Indtil den modtagende udbyder aktiverer internetadgangstjenesten, fortsætter den afgivende udbyder med at stille internetadgangstjenesten til rådighed på samme vilkår som hidtil, medmindre det ikke er teknisk muligt.

Stk. 2. Slutbrugers abonnementsaftale med den afgivende udbyder vedrørende den relevante internetadgangstjeneste ophører efter udtrykkelig aftale med slutbrugeren automatisk efter afslutningen af udbyderskiftet. Afgivende udbydere skal på anmodning tilbagebetale eventuel resterende kredit til slutbrugere, der anvender forudbetalte ydelser. Tilbagebetalingen må kun være underlagt et gebyr, hvis dette er fastsat i aftalen. Et eventuelt gebyr skal stå i et rimeligt forhold til og svare til de faktiske omkostninger, som den afgivende udbyder pådrager sig ved at yde tilbagebetalingen.

Stk. 3. Efter anmodning fra slutbruger videresender den afgivende udbyder gratis i seks måneder efter skiftet e-mails modtaget på slutbrugers hidtidige e-mailadresse tilknyttet en mailserver hos den afgivende udbyder til slutbrugers nye e-mailadresse, hvis slutbrugeren ikke på anden vis fortsat kan tilgå den pågældende mailserver.

§ 7. Hvis slutbruger i forbindelse med afgivelse af fuldmagt, jf. § 5, stk. 2, har fravalgt markedsføring fra den afgivende udbyder af tilbud, der omfatter internetadgangstjenester, må den afgivende udbyder ikke markedsføre sådanne tilbud over for slutbrugeren, indtil skiftet er gennemført og 14 dage derefter. Den modtagende udbyder angiver over for den afgivende udbyder, at slutbruger har fravalgt en sådan markedsføring.

§ 8. Udbydere af internetadgangstjenester skal yde slutbrugere rimelig kompensation i tilfælde af en udbyders manglende overholdelse af forpligtelserne i §§ 4-6 eller en aftale om installation samt i tilfælde af forsinket udbyderskift eller misbrug af udbyderskift foretaget af udbyderen eller på dennes vegne.

Ikrafttræden

§ 49. Bekendtgørelsen træder i kraft den ~~21. december 2020~~ 1. juli 2022.

Stk. 2. Bekendtgørelse nr. 1886 af 8. december 2020 om oplysningskrav m.v. ved udbud af elektroniske kommunikationsnet og -tjenester ophæves.

¹⁾ Bekendtgørelsen indeholder bestemmelser, der gennemfører dele af Europa-Parlamentets og Rådets direktiv (EU) 2018/1722 af 11. december 2018 om oprettelse af en europæisk kodeks for elektronisk kommunikation (teledirektivet) 2018 nr. L 321 side 36.

Bilag 1

Oplysninger, der skal offentliggøres i henhold til § 2

(Gennemsigtighed og offentliggørelse af oplysninger)

1. Virksomhedens kontaktoplysninger

2. Beskrivelse af de tjenester, der udbydes

2.1. Omfanget af de tjenester, der udbydes, og de vigtigste egenskaber for hver udbudt tjeneste, herunder eventuelle minimumsniveauer for kvaliteten af tjenesten, hvor sådanne tilbydes,

og enhver begrænsning, som pålægges af udbyderen, i brugen af leveret terminaludstyr

2.2. Takster for de udbudte tjenester, herunder oplysninger om kommunikationsmængder (såsom begrænsninger på dataforbrug, antallet af taleminutter, antallet af beskeder) for bestemte

abonnements- og prisvilkår og de gældende takster for yderligere kommunikationsenheder,

numre eller tjenester, for hvilke der gælder særlige prisvilkår, gebyrer for adgang og

vedligeholdelse, alle former for brugsgebyrer, særlige og målrettede takstordninger samt

eventuelle ekstragebyrer og omkostninger til terminaludstyr

2.3. Tilbudt eftersalgs-, vedligeholdelses- og kundeservice og de relevante kontaktoplysninger

2.4. Standardaftalevilkår, herunder i givet fald oplysninger om aftalens varighed, gebyrer ved

for tidlig opsigelse af aftalen, rettigheder i forbindelse med opsigelse af pakketilbud eller

dele heraf og procedurer og direkte gebyrer i forbindelse med nummerportabilitet og andre

identifikationsmidler

2.5. Oplysninger om adgang til beredskabstjenester og lokaliseringsoplysninger om den kaldende

part eller oplysninger om eventuelle begrænsninger for sidstnævnte, hvis virksomheden

er udbyder af nummerbaserede interpersonelle kommunikationstjenester. Oplysninger om,

i hvilken grad adgang til beredskabstjenester er understøttet eller ej, hvis virksomheden er

udbyder af nummeruafhængige interpersonelle kommunikationstjenester

2.6. Detaljerede oplysninger om produkter og tjenester, herunder eventuelle funktioner, praksis,

politikker og procedurer og ændringer i driften af tjenesten, specifikt udformet til slutbrugere

med handicap, jf. EU-retten om harmonisering af tilgængelighedskrav til produkter og

tjenesteydelser

3. Tvistbilæggelsesordninger, herunder ordninger, der er fastlagt af den pågældende virksomhed.

Bilag 2.

Ved afgivelse af fuldmagt, jf. § 5, stk. 2, skal følgende indgå i fuldmagten.

FULDMAGT

Hermed bekræftes, at jeg:

Navn:

Skriv navn på abonnent (fuldmagtsgiver)

Adresse:

Skriv vejnavn, husnummer og evt. etage/bogstav

Postnr. og by:

Skriv postnummer og by

Giver fuldmagt til, at:

Navn:

Skriv navn på udbyder

på mine vegne kan opsige mit internetabonnement [evt. abonnementsnummer eller lignende identifikation] hos [nuværende internetudbyder] og videregive oplysningerne på denne fuldmagt til [nuværende internetudbyder]

(Sæt evt. kryds):

☐ I opsigelsesperioden må min nuværende internetudbyder ikke kontakte mig med tilbud om internet, indtil skiftet er gennemført og i 14 dage derefter.

Dato og bekræftelse fra fuldmagtsgiver (ved underskrift eller elektronisk signatur):