

## HØRINGSNOTAT

**Kontor/afdeling**

Center for Tele

**Dato**

24-03-2022

**J nr.** 2021-7196

/mmat,djg

### **Høringsnotat vedr. høring over udkast til ændring af bekendtgørelse om oplysningskrav m.v. ved udbud af elektroniske kommunikationsnet og -tjenester**

Udkast til ændring af bekendtgørelse om oplysningskrav m.v. ved udbud af elektroniske kommunikationsnet og -tjenester blev sendt i ekstern høring den 25. november 2021 med frist for afgivelse af høringssvar den 6. januar 2022. Flere høringsparter fik forlænget høringsfristen til den 20. januar 2022.

Der er modtaget i alt 12 høringssvar fra følgende høringsparter:

- Antennesammenslutningen af 2012
- Dansk Energi
- DI Digital
- Forbrugerombudsmanden
- Forbrugerrådet Tænk
- Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen
- Norlys Digital
- Norlys Tele
- Nuuday
- TDC NET
- Teleindustrien
- Telenor/Fastspeed

I det følgende gennemgås de væsentligste punkter i de indkomne høringssvar efterfulgt af Energistyrelsens bemærkninger til hvert emne angivet i kursiv. For detaljerede oplysninger om svarenes indhold henvises til de fremsendte høringssvar, som kan ses på Høringsportalen.

#### **Høringssvar af generel karakter**

**Antennesammenslutningen af 2012** (A2012) finder de foreslåede regler hensigtsmæssige, når forbrugere/medlemmer går fra forsyning hos en antenneforening til en kommerciel udbyder eller omvendt. Enkle og klare regler er en fordel for forbrugerne, og A2012 kan derfor anbefale, at de foreslåede regler gennemføres.

**Energistyrelsen**

Carsten Niebuhrs Gade 43  
1577 København V

T: +45 3392 6700

E: ens@ens.dk

www.ens.dk



**Dansk Energi** vurderer generelt, at de foreslåede nye regler sætter en fornuftig og operationel ramme for at sikre, at slutbrugere enkelt og effektivt kan skifte udbyder af internetadgangstjenester.

**DI Digital** støtter den foreslåede forbedring af konkurrencen på bredbåndsmarkedet, som har haltet efter andre sammenlignelige markeder i forhold til at skift af udbyder, som fx på mobilmarkedet, hvor man som slutbruger kan lade sin nye udbyder forestå skift af leverandør og derved reducere administrativt bøvlg og nedetid.

**Forbrugerrådet Tænk** kan støtte udkastet, men beklager, at de velfungerende løsninger for udbyderskift fra nummerportabilitet og DSL ikke i deres helhed er blevet overført til bredbåndsområdet, hverken gennem en brancheaftale eller i bekendtgørelsesudkastet.

**Norlys Digital og Norlys Tele** ser overordnet positivt på de foreslåede ændringer.

**Nuuday** tilslutter sig fuldt ud høringssvaret fra TI.

**Teleindustrien** (TI) har tilkendegivet, at telebranchen efter udstedelse af bekendtgørelsen vil indlede dialog om indholdet af en brancheaftale om detaljerede administrative og tekniske processer for skift af bredbåndsudbyder. TI finder det positivt, at forslaget til regulering er kortfattet og som udgangspunkt svarer til reguleringen i teledirektivets artikel 106.

**Telenor og Fastspeed** har i et fælles høringssvar kvitteret for, at Energistyrelsen forsøger at afhjælpe en problemstilling, som branchen har haft vanskeligt ved at opnå enighed omkring, men beklager, at de foreslåede regler ikke lægger op til samme løsning som gælder på mobil- og DSL-området.

### **Pligtsubjekt**

TI anmoder om, at det præciseres i §§ 4-8, om det er den modtagende udbyder eller afgivende udbyder, der er forpligtet af de forskellige regler. I de tilfælde, hvor både den modtagende og afgivende udbyder vil kunne bidrage til opfyldelsen af et krav, bør det anføres i reglerne, hvem der som udgangspunkt er pligtsubjekt.

### ***Energistyrelsens bemærkninger:***

*De pågældende bestemmelser er formuleret således, at hvor der alene står "udbydere" er bestemmelsen rettet mod både den afgivende og modtagende udbyder. Begge udbydere vil således kunne være pligtsubjekt. Energistyrelsen vurderer ikke, at det er muligt på forhånd at anføre, hvem der som udgangspunkt er pligtsubjekt, da det vil bero på den konkrete situation.*

*Det fremgår af de øvrige bestemmelser, om de er rettet mod enten den afgivende eller modtagende udbyder.*

*Det bemærkes, at samme systematik anvendes i teledirektivets artikel 106.*



### **Anvendelsesområde**

**A2012** bemærker, at det er uafklaret, hvorvidt deres medlemsforeninger er at betragte som "udbydere" eller "erhvervsmæssige udbydere", jf. telelovens § 2, stk. 1, og om antenneforeningerne således vil være omfattede af de foreslåede regler.

**TI** lægger til grund, at reguleringen omfatter både teknisk udbyderskifte, hvor skiftet sker ved brug af en og samme accesslinje hos en netværksudbyder, og der derfor er brug for teknisk koordinering på engrossiden, og administrativt udbyderskifte, hvor skiftet sker ved brug af forskellige accesslinjer, herunder på tværs af teknologier, og skiftet ikke forudsætter teknisk koordinering, men kan foregå administrativt.

**TI** henviser til, at bredbånd via faste net og mobilt bredbånd er vidt forskellige i deres tekniske opbygning samt systemhåndtering. Sammenholdt med, at der for skift af udbyder af mobilt bredbånd gælder særskilt brancheaftale om nummerportering, der i dag sikrer kunden en smidig skifteproces, er det ikke relevant eller nødvendigt at overveje regler om skift på tværs af fastnet og mobilnet.

**TI** mener, at det vil medføre dobbeltregulering og regelforvirring, hvis mobilt bredbånd skal være omfattet af både reglerne for skift af udbydere af internetadgangstjenester i bekendtgørelse om oplysningskrav og telelovens regler om nummerportering. Formålet med de nye regler om enkelt og effektivt skift af udbyder er allerede opfyldt i de eksisterende regler om nummerportering i forbindelse med slutbrugeres skift af og fra/til mobilt bredbånd. På den baggrund anmoder **TI** om, at det præciseres i den nye bekendtgørelse, at regelsættet om "skift af udbyder af internetadgangstjenester" kun omfatter skift af internetadgangstjenester med fast installationsadresse. **TI** henviser i den forbindelse til den oprindelige hensigt i den tidligere regerings telepolitiske udspil fra 2018.

### ***Energistyrelsens bemærkninger:***

*Antenneforeninger m.v. vil efter en konkret vurdering kunne anses for at være udbydere i telelovens forstand. Der henvises til Energistyrelsens hjemmeside for nærmere oplysninger herom: <https://ens.dk/ansvarsomraader/telepolitik/love-og-regler-paa-teleomraadet>.*

*Teledirektivets artikel 106 omhandler både udbyderskift og nummerportabilitet. For så vidt angår nummerportabilitet, indeholder telelovens kapitel 7 bl.a. regler, som implementerer teledirektivets artikel 106. Derudover er nummerportabilitet reguleret ved en brancheaftale.*

*På baggrund af **TI**'s bemærkninger lægger Energistyrelsen til grund, at den eksisterende regulering og brancheaftalen om nummerportering er tilstrækkelig til at håndtere skift af udbyder af mobilt bredbånd.*

*Det bemærkes endvidere, at Energistyrelsen ikke har konstateret problemer på markedet i forbindelse med skift af mobil bredbåndsudbydere.*



*Energistyrelsen vurderer derfor, at de foreslåede regler i oplysningsbekendtgørelsen kan afgrænses til at omfatte skift af udbyder af fast bredbånd. Dette vil blive præciseret i bekendtgørelsen.*

### **Regulering af winback**

**DI Digital** bemærker, at forbuddet mod winback er kendt fra mobilmarkedet og er indført ved skifte i forhold til telefonnumre for at undgå, at kundeskifteprocesser afbrydes. Det sker typisk ved, at en afgående kunde pludselig tilbydes en ekstra favorabel pris. Det er uhensigtsmæssigt, at kundeskifteprocesser afbrydes, da begge udbydere iværksætter en del arbejde i forhold til kundeskitte, som så pludselig er spildt. DI finder det derfor relevant at indføre et winback-forbud som foreslået, hvor kunden har anmodet herom.

**Forbrugerrådet Tænk** forventer, at den svage begrænsning af winback vil virke unødvendigt begrænsende for dynamikken i konkurrencen, og at udbyderne vil have et stærkere incitament til at fokusere på individuelle særtilbud til kunder på vej væk, i stedet for at forbedre pris og kvalitet på de produkter, de sælger på det åbne marked.

**Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen** finder, at et evt. forbud mod winback-aktiviteter på bredbåndsmarkedet bør målrettes markedsledere. Det skyldes, at de konkurrencebegrænsende virkninger ved winback overvejende findes, når aktiviteterne udøves af en markedsleder. Hvis dette ikke er muligt, har styrelsen tidligere bemærket, at der ikke bør indføres et forbud mod winback, idet mindre bredbåndsudbydere herved også afskæres fra kontakt til specifikke kunder med målrettede tilbud og rabatter. Som udgangspunkt vil regler, der begrænser alle udbyderes mulighed for at give tilbud eller rabatter, være konkurrencebegrænsende og bør derfor undgås. Såfremt et forbud mod winback på trods heraf påtænkes indført, vil den foreslåede model, hvor forbrugeren skal frabede sig winback, være den mindst konkurrenceindgribende model.

**Norlys Digital** er positivt stemt over, at der med bekendtgørelsesudkastet lægges op til at tillade winback mod permission. Det danner grundlag for, at udbyderne kan gøre brug af markedsføring, men at beslutningen ligger hos forbrugeren, som aktivt kan fravælge markedsføring, og i øvrigt også kan trække et eventuelt samtykke tilbage. Norlys Digital finder, at det er en fornuftig model, der både understøtter konkurrencen i markedet og en god kundeoplevelse med en hensigtsmæssig forbrugerbeskyttelse.

**Nuuday** finder det positivt, at udkastet ikke indeholder forbud mod markedsføring fra den afgivende udbyder. Dette ville efter Nuudays opfattelse også have været i strid med almindelige konkurrenceretlige principper og ville have forhindret sund konkurrence i et fuldt liberaliseret marked til ulempe for slutbrugeren. Nuuday ser helst, at spørgsmålet om markedsføring ikke reguleres, da de almindelige markedsføringsregler efter Nuudays opfattelse dækker behovet for regulering. Hvis regulering af markedsføring i forbindelse med skift af bredbåndsudbyder ikke kan



undgå, finder Nuuday det positivt, at modellen respekterer kundens oprindelige samtykke.

**Telenor og Fastspeed** anfører, at man havde foretrukket et forbud mod winback, som det er tilfældet på mobilområdet. Efter Telenor og Fastspeeds opfattelse hæmmer winback den generelle konkurrence på bredbåndsmarkedet, og rammer særligt de mindre konkurrenter. Dette skyldes, at de store udbydere med betydelig kundemasse med winback-aktiviteter kan gå direkte og målrettet efter at "fastholde" slutbrugere, der ellers har orienteret sig i markedet og besluttet sig for at skifte til en af de nye og måske billigere eller på anden vis mere attraktive konkurrenter. For forbrugerne forbliver markedet uigennemsigtigt, idet winback-aktiviteter ofte består af tilbud til kunderne om særlige og ikke offentligt tilgængelige vilkår. Ingen slutbrugere har derfor reel mulighed for at orientere sig om samtlige tilbud i markedet forud for et skifte. Endvidere pålægger flere netudbydere et annulleringsgebyr på tjenesteudbydere for ordrer, der annulleres, efter at en kunde fortryder beslutningen om at skifte. Som følge af winback-aktiviteter kan tjenesteudbydere således miste en kunde og samtidig blive faktureret for at måtte annullere en ordre.

***Energistyrelsens bemærkninger:***

*På baggrund af drøftelserne på interessentmøder i foråret 2021 har Energistyrelsen undersøgt forskellige modeller for regulering af winback. Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen og Forbrugerombudsmanden har været inddraget i overvejelserne. Det vurderes samlet set, at det er vanskeligt at finde en hensigtsmæssig model for generel regulering af winback på bredbåndsområdet.*

*Der henvises til Energistyrelsens bemærkninger til § 7 og bilag 2.*

**Regulering af engrosudbydernes forpligtelser**

**Nuuday** finder, at teledirektivets artikel 106, stk. 5, sidste punktum, også regulerer netværksudbydernes rolle og ansvar ved skifte af bredbåndsudbydere. Nuuday opfordrer til, at reglen implementeres i oplysningsbekendtgørelsen.

**TDC NET** bemærker hertil, at artikel 106, stk. 5, skal fortolkes som en del af forpligtelserne til nummerportering, og ikke til skift af internettjeneste.

**TI** bemærker, at teledirektivets artikel 106 omfatter forpligtelser, som retter sig mod detailudbydere, men hvor disse er afhængige af de processer og vilkår for levering m.v., som netværksudbydere stiller til rådighed for detailudbydere. Det drejer sig om kravene vedr. nedetid, kompensation og tilrådighedsstillelse af internetadgang indtil aktivering af den nye internetadgangstjeneste. Desuden er der behov for standardisering af processer og vilkår for levering, ombooking, opsigelse, forlængelse og aktivering. TI vil tilstræbe, at den kommende brancheaftale indeholder standardiserede processer for skift af bredbåndsudbydere, som sikrer, at detailudbydere kan løfte de omhandlede forpligtelser.



TI oplyser, at der for tiden verserer en del forsinkelser og leveringssvigt i de tilfælde, hvor levering af ny bredbåndsforbindelse kræver gravearbejde. Dette skyldes ofte svigt i leveringen af engrosydelsen fra den modtagende udbyders netværksudbyder. Standardiserede processer og vilkår for bl.a. opsigelse og forlængelse af engrosydelse vil gøre det muligt for den afgivende udbyder at forlænge slutkundens hidtidige abonnement i tilfælde af leveringssvigt hos den modtagende udbyder eller dennes netværksudbyder, og dermed vil problemstillingen med dårlige kundeoplevelser kunne afbødes ved administrativt udbyderskifte, hvor dette er en teknisk mulighed. TI forventer, at alle parter i telebranchen vil være åbne for at finde løsninger ved de kommende drøftelser i branchen.

**Energistyrelsens bemærkninger:**

*De foreslåede regler har til formål at gøre det enklere for slutbrugerne at skifte bredbåndsudbyder. Reglerne er således rettet mod de udbydere, der har det direkte aftaleforhold med slutbrugerne.*

*Tjenesteudbydernes forhold til netværksudbydere reguleres i de aftaler, der indgås mellem parterne. Energistyrelsen bemærker endvidere, at TI forventer, at der kan indgås en brancheaftale med løsninger på de omtalte udfordringer.*

**Bemærkninger til de enkelte bestemmelser i bekendtgørelsesudkastet**

**Til § 4 (informationskrav)**

**Dansk Energi** bemærker, at hverken den afgivende eller modtagende udbyder nødvendigvis vil have viden om alle slutbrugerens abonnementsforhold, herunder abonnementer hos tredjepartsudbyder, som også kan påvirkes af slutbrugerens opsigelse af bredbåndsabonnementet. Dansk Energi foreslår derfor at stille krav om en oplysningsrubrik på fuldmagten, som sikrer, at slutbruger gøres opmærksom på at undersøge, om abonnementer hos tredjepartsudbydere kan videreføres efter et skifte.

**Forbrugerrådet Tænk** finder, at det bør præciseres, at information til forbrugeren om risiko for en periode med dobbeltbetaling og om mulighed for kompensation skal være konkret, direkte og fyldestgørende. Der bør ikke alene kunne henvises til generelle forhold eller til tredjeparts hjemmeside.

**Telenor og Fastspeed** finder det væsentligt at præcisere i bestemmelsen, at det er den modtagende udbyder, der er underlagt informationsforpligtelsen i forbindelse med et skifte.

**TI** anmoder om, at det præciseres, at det er den modtagende udbyder, der skal sikre information til kunden om de oplyste forhold. Hvis kunden ønsker yderligere og mere konkret information om forhold der primært relaterer til kundeforholdet med den afgivende udbyder, herunder om et udbyderskifte har konsekvenser for eksisterende abonnement/produktmix, må den modtagende udbyder henvise kunden til selv at kontakte den afgivende udbyder.



**Energistyrelsens bemærkninger:**

*Oplysningspligten i udkastets § 4, stk. 1, implementerer teledirektivets artikel 106, stk. 1, 1. pkt., som er rettet mod både den afgivende og modtagende udbyder. Oplysningsforpligtelsen påhviler derfor begge udbydere og gælder både før og under skiftet. Det vil sige, at en slutbruger også før en beslutning om at skifte udbyder skal kunne finde generel information om skifteprocedure og konsekvenser ved et skifte hos både den afgivende og modtagende udbyder. Også under skiftet vil der kunne være behov for information fra både den afgivende og modtagende udbyder relateret til selve skiftet. Dette gælder, uanset om en slutbruger har frabedt sig henvendelser om winback.*

*Bekendtgørelsen er endvidere ikke til hinder for, at fuldmagten kan indeholde yderligere elementer end angivet i bilag 2. Det bemærkes dog, at udbyderne også på anden måde end via fuldmagten kan gøre en slutbruger opmærksom på at undersøge konsekvenser af et skifte.*

*Opfyldelse af oplysningsforpligtelsen forudsætter, at en slutbruger forsynes med tilstrækkelige oplysninger om de angivne forhold. Energistyrelsen vurderer således, at det følger implicit af § 4, stk. 1, at informationer fra en udbyder skal være konkrete og fyldestgørende.*

**Til § 5 (skifteprocessen)**

**Dansk Energi** ser gerne, at der i bekendtgørelsen bliver stillet yderligere formkrav til fuldmagten, herunder skrifttype og -størrelse med henblik på, at fuldmagter bliver så ensartede som muligt. Det vil være hensigtsmæssigt, at fuldmagter kan maskinlæses, hvorfor det vil være en fordel med elektronisk fuldmagt.

**DI Digital** bemærker, at for en virksomhed kan en dags nedetid give betydelige problemer. Det bør derfor undersøges med branchen, om det er muligt at skærpe denne bestemmelse.

**Norlys Tele** mener, at det som udgangspunkt vil være realistisk og hensigtsmæssigt for slutbrugerene, at den tid tjenesten er utilgængelig i forbindelse med skiftet ikke må udgøre mere end én arbejdsdag. Norlys Tele finder dog, at der bør tilføjes en undtagelse i de tilfælde, hvor det tekniske udstyr hos slutbruger skal udskiftes eller omkonfigureres, da uensartethed i teknologiplatforme hos infrastruktorejere kan give tidsmæssige udfordringer. Norlys Tele foreslår derfor, at det tilføjes til § 5, stk. 4, at nedetiden ikke må udgøre mere end én arbejdsdag, medmindre nedetiden skyldes udskiftning eller klargøring af netejers udstyr.

**Telenor og Fastspeed** finder det vigtigt at fastholde ordet "angiver" i § 5, stk. 2, idet der ellers er risiko for, at nogle udbydere ved hvert skifte vil kræve fuld dokumentation for fuldmagt og samtykke. Den modtagende udbyder skal naturligvis på forlangende kunne dokumentere fuldmagten, men det bør ikke være et krav ved





ethvert udbyderskifte. Vedrørende § 5, stk. 4, bør det være et krav, at nedetid helt undgås, medmindre det er teknisk umuligt.

TI anmoder om, at det præciseres, at kunden skal afgive fuldmagt, hvis kunden ønsker, at den modtagende udbyder skal koordinere skiftet, og at det tilføjes, at fuldmagten udgør kundens udtrykkelige samtykke til skift af bredbåndsudbyder. Hvis ikke kunden ønsker at give den modtagende udbyder sådan fuldmagt, kan kunden alternativt selv opsigte direkte over for den afgivende udbyder, og selv bestille hos den modtagende udbyder.

TI bemærker, at det er den modtagende udbyder, der initierer og koordinerer skifteproceduren, hvorimod den afgivende udbyder primært blot iværksætter kundens opsigelse hos den afgivende udbyder. TI foreslår derfor at ændre bestemmelsen eller at lade § 5, stk. 2, 3. pkt., 1. led, udgå helt, idet der reelt ikke er behov for en dansk særregel, der blot angiver, at en afgivende udbyder skal agere i overensstemmelse med en gyldig fuldmagt.

I § 5, stk. 2, 3. pkt., 2. led, fremgår, at den modtagende udbyder skal "angive" over for den afgivende udbyder, at den modtagende udbyder har indhentet fuldmagt. TI bemærker hertil, at det afgørende er, at den afgivende udbyder altid kan forlange skriftlig dokumentation for, at den modtagende udbyder har indhentet skiftefuldmagt hos slutkunden. I den gældende branchepraksis for administrativt udbyderskifte (skifte på tværs af net) er det kutyme, at den modtagende udbyders iværksættelse af skiftet sker ved, at den modtagende udbyder indhenter skiftefuldmagt fra kunden og herefter sender fuldmagten til den afgivende udbyders kontaktpunkt. I den gældende branchepraksis for administrativt udbyderskifte sker dokumentationen for indhentet fuldmagt derfor automatisk. I den gældende brancheaftale for teknisk udbyderskifte på TDC's kobbernet (på én og samme linje) er det derimod kutyme, at skiftefuldmagten kun udveksles stikprøvevis, og det samme gør sig gældende på nummerporteringsområdet. TI har tilkendegivet, at i forbindelse med den kommende udarbejdelse af en ny brancheaftale om skift af bredbåndsudbyder vil telebranchen drøfte og finde frem til, i hvilke tilfælde den modtagende udbyder skal fremsende fuldmagten til den afgivende udbyder automatisk, og i hvilke tilfælde stikprøvevis udveksling er hensigtsmæssig og mulig. TI anbefaler på denne baggrund, at Energistyrelsens forslag til dansk særregel i § 5, stk. 2, 3. pkt., 2. led, udgår.

TI har i overensstemmelse med ovenstående foreslået konkrete ændringer til § 5, stk. 2.

#### **Energistyrelsens bemærkninger:**

*De foreslåede regler er ikke til hinder for, at den enkelte udbyder kræver, at slutbrugeren skal afgive fuldmagt. Energistyrelsen finder derimod ikke grundlag for at fastsætte et egentligt krav om, at den modtagende udbyder kun kan forestå skifteprocessen, hvis fuldmagten er udfyldt.*





*På baggrund af TI's tilkendegivelse om, at telebranchen i forbindelse med den kommende udarbejdelse af en ny brancheaftale om skift af bredbåndsudbyder vil drøfte og finde frem til, i hvilke tilfælde den modtagende udbyder skal fremsende fuldmagten til den afgivende udbyder automatisk, og i hvilke tilfælde stikprøvevis udveksling er hensigtsmæssig og mulig, vil Energistyrelsen undlade at regulere dette. § 5, stk. 2, 3. pkt., udgår derfor.*

*Det er endvidere Energistyrelsens forventning, at branchen vil aftale den nærmere fremgangsmåde ved anvendelse af fuldmagt, herunder behov for eventuelle formkrav.*

*Bestemmelsen om maksimalt én dags nedetid er fastsat i overensstemmelse med teledirektivets artikel 106, stk. 1. Bestemmelsen er ikke til hinder for, at branchen aftaler skærpede mål for begrænsning af nedetid.*

*Det er Energistyrelsens vurdering, at teledirektivet ikke giver mulighed for at fastsætte undtagelser fra den maksimale nedetid begrundet i forhold hos en netejer. Det bemærkes, at ved fastlæggelse af skiftedatoen kan der tages højde for evt. behov for tid til omkonfigurering af udstyr.*

#### **Til § 6 (tilrådighedsstillelse af bredbånd fra den afgivende udbyder)**

**Forbrugerombudsmanden** bemærker til den foreslåede § 6, stk. 2, 2.-4. pkt., om at den afgivende udbyder på anmodning skal tilbagebetale eventuel resterende kredit til slutbrugere, der anvender forudbetalte ydelse og gebyr for tilbagebetaling, at det følger af forbrugeraftalelovens § 29, stk. 1, at et vederlag, som forbrugeren på tidspunktet for opsigelse af en løbende aftale har betalt for en periode, som ligger efter tidspunktet for aftalens ophør ifølge opsigelse, straks skal tilbagebetales. Overtrædelse heraf vil som udgangspunkt også være i strid med markedsføringslovens §§ 3 og 4. Det vil således være i strid med forbrugeraftaleloven og god markedsføringsskik, hvis en erhvervsdrivende stiller krav om, at en forbruger skal anmode om tilbagebetaling af beløb, som forbrugeren har til gode hos den erhvervsdrivende efter ophør af en abonnementsaftale.

**Forbrugerrådet Tænk** er uforstående over for, at den afgivende udbyder kun skal tilbagebetale evt. resterende kredit efter anmodning fra slutbruger. Den afgivende udbyder bør pålægges automatisk at tilbagebetale beløbet.

**Norlys Digital** gør i forhold til § 6 om fortsat tilrådighedsstillelse opmærksom på, at uensartethed i teknologiplatforme hos infrastrukturejere kan give tidsmæssige udfordringer i længden på et skifte, som udkastet ikke tager højde for.

**Norlys Tele** finder, at formuleringen i § 6, stk. 1, om "medmindre det ikke er teknisk muligt" åbner for usikkerhed hos slutbrugeren og foreslår, at det uddybes, hvilke forhold der gør sig gældende i sådanne tilfælde.

**TI** redegør nærmere for sin fortolkning af de dele af teledirektivets artikel 106, der er foreslået implementeret ved bekendtgørelsesudkastets § 6, stk. 1 og 2. Samlet set har TI anført følgende punkter:



- Teledirektivets krav om, at udbydere skal sikre, at internetadgangstjenesten fortsat er tilgængelig, medmindre det ikke er teknisk muligt, er rettet mod både den afgivende og modtagende udbyder. Kravet indebærer, at skiftet som udgangspunkt skal ske uden nedetid. Dette er dog ikke muligt ved teknisk udbyderskifte og heller ikke altid ved administrativt skifte.
- Teledirektivets krav om, at den afgivende udbyder skal fortsætte med at stille internetadgangstjenesten til rådighed på samme vilkår, indtil den modtagende udbyder aktiverer sin tjeneste, indebærer, at den afgivende udbyder skal stille tjenesten til rådighed indtil den dato, hvor det er aftalt mellem udbyderne, at den modtagende udbyder aktiverer det nye bredbåndsabonnement og hvis muligt efter dette tidspunkt i tilfælde af forsinkelser hos den modtagende udbyder. Det følger efter TI's opfattelse ikke af teledirektivet, at den afgivende udbyder er forpligtet til at forlænge abonnementet ved forsinkelse hos den modtagende udbyder.
- Ifølge teledirektivet ophører slutbrugers aftale med den afgivende udbyder automatisk efter afslutning af skiftet. TI lægger til grund, at slutbruger skal opfylde de betalingsforpligtelser, der følger af kundens aftale med den afgivende udbyder, f.eks. hvis skifte sker inden udløb af en bindings- eller opsigelsesperiode.

TI vil indlede drøftelser i branchen med henblik på at skabe en god kundeoplevelse i tilfælde af evt. udskydelse af skiftedatoen el.lign.

TI anmoder om tekstnær implementering af teledirektivet, herunder at "udtrykkelig aftale med slutbrugeren" i den foreslåede § 6, stk. 2, slettes, da det ikke følger af teledirektivet. TI anmoder endvidere om, at det i lighed med lovbemærkningerne til telelovens § 27 præciseres, at slutbruger er forpligtet til at betale for frikøb, hvis der ønskes skifte før udløb af en opsigelses- eller bindingsperiode hos den afgivende udbyder.

TI har i overensstemmelse med ovenstående foreslået konkrete ændringer til § 6.

#### **Energistyrelsens bemærkninger:**

*De foreslåede bestemmelser i § 6, stk. 2, 2.-4. pkt., har til formål at implementere teledirektivets artikel 106, stk. 6, 3. afsnit, som kun gælder slutbrugere, der er forbrugere. På baggrund af Forbrugerombudsmandens bemærkninger anser Energistyrelsen artikel 106, stk. 6, 3. afsnit, for implementeret med den gældende forbrugerretlige regulering. De foreslåede § 6, stk. 2, 2.-4. pkt., udgår derfor.*

*Energistyrelsen vil imødekomme TI's ønske om en mere tekstnær implementering og lade "efter udtrykkelig aftale med slutbrugeren" udgå af § 6, stk. 2, 1. pkt., ligesom teksten om fortsat tilgængelighed ændres til samme ordlyd som i teledirektivet.*

*I den forbindelse udgår "medmindre det ikke er teknisk muligt" af § 6. Det vil i stedet fremgå af § 4, stk. 3, som implementerer teledirektivets artikel 106, stk. 1, 1. pkt. Det er Energistyrelsens vurdering, at undtagelsen finder anvendelse i de*



*tilfælde, hvor det er nødvendigt at anvende samme infrastruktur ved skiftet, f.eks. fordi den modtagende udbyder skal overtage den eksisterende forbindelse.*

*Spørgsmål om slutbrugers betalingsforpligtelser følger de almindelige aftaleretlige regler. Dette kan evt. adresseres i den kommende vejledning.*

*Spørgsmål om tekniske hindringer for tilrådighedsstillelse kan ligeledes beskrives nærmere i en vejledning.*

### **Til § 7 (markedsføring) og bilag 2 (fuldmagt)**

**DI Digital** mener, at det bør præciseres, hvad retsvirkningen af afkrydsningsfeltet er i forhold til reglerne i markedsføringsloven om erhvervsdrivendes markedsføring og i forhold til GDPR-forordningen.

**Forbrugerombudsmanden** bemærker, at reglerne for erhvervsdrivendes henvendelser med markedsføring afhænger af, hvilken kommunikationsform markedsføringen foretages via, og hvem der rettes henvendelse til. Forbrugerombudsmanden forstår den foreslåede § 7 sådan, at en slutbruger har mulighed for at fravælge markedsføring fra den afgivende udbyder. En fravælgelse af markedsføring må både forstås som en frabedelse af fremtidig markedsføring og som en tilbagekaldelse af et evt. tidligere samtykke til at modtage markedsføring fra udbyderen. Konsekvensen er, at udbyder ikke lovligt kan rette henvendelse til slutbruger med markedsføring uanset kommunikationsform og tidspunkt, medmindre slutbruger efterfølgende på ny har givet samtykke til at modtage markedsføring fra udbyder. Hvis formålet med den foreslåede § 7 alene er, at en slutbrugers fravalg af markedsføring og dermed en tilbagekaldelse af et evt. givet samtykke skal respekteres i 14 dage efter, at skiftet er gennemført, vil det være i strid med e-privacy-direktivet (2002/58/EC), hvorefter en tilbagekaldelse af samtykke til at modtage markedsføring eller en frabedelse af markedsføring gælder for al fremtidig markedsføring.

Forbrugerombudsmanden understreger samtidig, at selvom en slutbruger ikke fravælger markedsføring fra den afgivende udbyder, jf. den foreslåede § 7, vil den afgivende udbyder fortsat ikke kunne markedsføre sig over for slutbruger, hvor lovgivningen kræver et samtykke til markedsføringen, f.eks. markedsføringslovens § 10 og forbrugeraftalelovens § 4.

**Forbrugerrådet Tænk** bemærker, at ordene "tilbud om internet" i fuldmagtsbilaget bør erstattes med det neutrale "markedsføring" for ikke at virke tilskyndende til winback.

**Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen** opfordrer til, at reguleringen omfatter en solnedgangsklausul eller lignende, så restriktioner mod winback automatisk bortfalder efter en periode på f.eks. 3 år, såfremt Energistyrelsen ikke udsteder nye regler.

**Norlys Digital** bemærker, at det bør fremgå klart af både bekendtgørelsen og fuldmagten, at slutbruger selv skal udfylde, afkrydse felter og underskrive



fuldmagten, evt. elektronisk via NemID. Endvidere bør den modtagende udbyder dokumentere over for den afgivende udbyder, at slutbruger har fravalgt en sådan markedsføring, så der er vished om, hvorvidt samtykke til markedsføring er tilbagetrukket, herunder om det er retmæssige ejer, der afgiver fuldmagten. Norlys Digital foreslår formulering omkring winback i bilag 2 ændret til "Hvis du klikker her, frasiger du dig muligheden for, at din nuværende udbyder må kontakte dig med et godt tilbud".

**Nuuday** finder det vigtigt, at den foreslåede tekst i bilag 2 gøres obligatorisk og ufravigelig med henblik på at sikre, at den modtagende udbyder ikke iværksætter fuld tilbagetrækning af et samtykke for andre tjenester end den omhandlede internettjeneste. Nuuday opfordrer dog til, at § 7 kun skal gælde for privatkunder, idet udbydere ifølge de almindelige markedsføringsregler gerne må ringe til erhvervskunder uden forudgående samtykke, herunder med henblik på telefonisk vejledning om erhvervskundens abonnementsforhold. Nuuday opfordrer endvidere til, at reglen i § 7 og bilag 2 om, at perioden for kundens fravalg af markedsføring udstrækkes til også at gælde 14 dage efter opsigelsesperioden, udgår. Nuuday bemærker hertil, at forslaget om en yderligere 14 dages periode ikke er nærmere begrundet, og at det forekommer konkurrenceretligt betænkeligt at fastsætte regler om en sådan konkurrencebegrænsning, som kunden ikke selvstændigt kan vælge til eller fra.

**Telenor og Fastspeed** bemærker, at det ligesom i § 5, stk. 2, er vigtigt at fastholde ordlyden "angiver" med henblik på at undgå krav om dokumentation ved hvert eneste udbyderskifte. Er der begrundet tvivl om et udtrykkeligt samtykke, vil den modtagende udbyder på forlangende kunne dokumentere dette over for den afgivende udbyder. I relation til bilag 2 bemærker Telenor og Fastspeed, at det bør fremgå af afkrydsningsfeltet om winback, at udbyder i ingen tilfælde må kontakte kunden, herunder med tilbud om bl.a. tv eller mobil, da det vil kunne bruges som påskud til at lancere et skuffetilbud. Telenor og Fastspeed finder det endvidere væsentligt, at formuleringen ved afkrydsningsfeltet indledes med "nej tak".

**TI** finder det positivt, at indholdet af en fuldmagt skitseres i bilag til bekendtgørelsen. TI anmoder dog om, at det præciseres i bilag 2, at indholdet af bilaget kun udgør et minimumsindhold, således at indholdet af opsigelsesfuldmagten kan uddybes og udbygges, dels i forbindelse med udarbejdelse af en brancheaftale om skift af bredbåndsudbydere, dels som led i de enkelte udbyderes behov for selvstændig tilpasning af ordlyden. TI bemærker, at det bør præciseres i skabelonen til bilag 2, at den modtagende udbyders indhentelse af opsigelsesfuldmagt kun er relevant ved skift af bredbåndsudbydere. TI finder det i øvrigt ikke nødvendigt, at fuldmagten indeholder erklæring fra kunden om, at fuldmagten må videregives til den afgivende udbyder, som er den naturlige modtager af fuldmagten.

TI bemærker endvidere, at der efter gældende branchestandard er mulighed for, at privatkunder kan afgive fuldmagt ved brug af e-mail eller ved at afkrydse fuldmagten på en web-bestilling (elektronisk fuldmagt). TI vurderer, at en sådan



elektronisk fuldmagt fortsat giver tilstrækkelig sikkerhed for privatkunders identitet, og at det derfor i forhold til privatkunder ikke er nødvendigt at indhente underskrift eller digital signatur. TI foreslår derfor, at der i parentes om underskrift i sidste linje i bilag 2 tilføjes "f.eks."

TI foreslår, at den del af bilag 2 om indhold af fuldmagten, som omhandler markedsføring (kundens fravalg af markedsføring), jf. den foreslåede § 7 i udkastet, udskilles i et særligt bilag eller lignende med henblik på, at denne del af fuldmagten gøres til en fælles obligatorisk tekst i opsigelsesfuldmagten, som ikke kan fraviges. Baggrunden for forslaget er, at telebranchen som bekendt ikke har kunnet nå til enighed om netop spørgsmålet om markedsføring, og TI vurderer derfor, at der på dette punkt er behov for, at Energistyrelsen fastsætter regler om en obligatorisk og ufravigelig tekst i det omfang, Energistyrelsen vurderer, at det er nødvendigt at regulere spørgsmålet om markedsføring. TI foreslår, at det til § 7 tilføjes, at teksten i fuldmagten om fravalg af markedsføring skal affattes som angivet i bilag 2, og at afkrydsningsfeltet om fravalg af markedsføring ikke må være forud afkrydset.

TI anmoder om, at ordlyden i § 7, sidste punktum, ændres fra "angiver" til "dokumenterer", så det fremgår, at den modtagende udbyder skal dokumentere over for den afgivende udbyder, at slutbruger har fravalgt en sådan markedsføring.

I forbindelse med udarbejdelse af brancheaftale om skift af bredbåndsudbyder vil telebranchen drøfte og finde frem til, i hvilke tilfælde den modtagende udbyder skal fremsende dokumentation til den afgivende udbyder automatisk, og i hvilke tilfælde det eventuelt er muligt, at dokumentation kun udveksles stikprøvevis.

### **Energistrelsens bemærkninger:**

*På baggrund af de indkomne bemærkninger finder Energistyrelsen det ikke muligt at fastsætte bestemmelser om winback, som er fuldt ud i overensstemmelse med den gældende markedsføringslovgivning, og som samtidig sikrer, at reguleringen ikke bliver mere vidtrækkende end nødvendigt. Bestemmelsen i høringsudkastets § 7 om winback udgår derfor. Energistyrelsen fastholder dog, at fuldmagten skal indeholde de oplysninger, der fremgår af bilag 2, herunder afkrydsningsfeltet om fravalg af markedsføring fra den afgivende udbyder med tillbud om internet, jf. § 5, stk. 2. Det sker for at sikre, at afgivende udbydere accepterer fuldmagter fra slutbrugere afgivet til modtagende udbydere, og at den afgivende udbyder ikke udfører winback, hvis en slutbruger har fravalgt markedsføring.*

*Energistyrelsen har drøftet justeringerne med Forbrugerombudsmanden, som bl.a. bemærker, at såfremt den modtagende udbyder anvender en anden formulering, som lever op til kravene til en fuldmagt, vil en forbruger have frabedt sig markedsføring fra den afgivende udbyder, herunder have tilbagekaldt et evt. samtykke til at modtage markedsføring fra udbyderen, selvom formuleringerne ikke svarer til bilag 2. Den afgivende udbyder vil derfor ikke kunne afvise at respektere frabedelse af markedsføring, fordi der er anvendt en anden formulering end i bilag 2.*



*Forbrugerombudsmanden har endvidere gjort opmærksom på, at reglerne om uanmodet henvendelse i forbrugeraftaleloven og markedsføringsloven fortsat gælder. En udbyder må derfor alene rette henvendelse til en forbruger med telefonisk eller elektronisk markedsføring, hvis forbrugeren har givet samtykke til det. Har forbrugeren f.eks. ikke krydset af i bilag 2, betyder det ikke, at den afgivende udbyder må henvende sig med markedsføring til forbrugeren, medmindre reglerne i forbrugeraftaleloven og markedsføringsloven iagttages. Afkrydser forbrugeren fuldmagten i bilag 2, skal den afgivende udbyder både anse det som en tilbagekaldelse af et evt. afgivet samtykke til at modtage markedsføring og som en frabedelse af de former for markedsføring, der som udgangspunkt kan foretages uden samtykke fra forbrugeren, f.eks. brevpост eller henvendelser pr. mail efter markedsføringslovens § 10, stk. 2. Endelig har Forbrugerombudsmanden bemærket, at en internetudbyders klage i givet fald vil skulle stiles til Forbrugerombudsmanden, der er håndhævende myndighed. Forbrugerombudsmanden vi kunne tage en sag op til behandling, hvis der foreligger bevis for overtrædelse af forbrugeraftaleloven eller markedsføringsloven.*

*Energistyrelsen har på baggrund af de indkomne høringssvar foretaget en præcisering og justering af formuleringerne i bilag 2.*

*Der vil være en række andre regler, herunder reglerne i GDPR-forordningen, som skal overholdes ved siden af reglerne i oplysningsbekendtgørelsen. Bilag 2 er derfor heller ikke udtryk for en fuldstændig fuldmagt, men angiver de punkter, der ifølge oplysningsbekendtgørelsen som minimum skal indgå i fuldmagten.*

*Anvendelse af fuldmagt efter bilag 2 har alene til formål at regulere henvendelser med markedsføring om internetadgangstjenester. Efter Energistyrelsens vurdering vil det ikke være proportionalt at afskære en udbyder fra at henvende sig med markedsføring om andre produkter, hvis der foreligger et samtykke hertil i overensstemmelse med forbrugeraftaleloven og markedsføringsloven.*

### **Til § 8 (kompensation)**

**Norlys Digital** finder, at det vil være hensigtsmæssigt at tydeliggøre i bekendtgørelsen, at slutbrugerrelationen ligger hos tjenesteudbydere.

**Norlys Tele** anfører, at alle spørgsmål om aftaleophør, afregning og kompensation bør ligge entydigt hos tjenesteudbydere, som har slutbrugerrelationen, og ikke hos netejerne. Norlys Tele finder det afgørende, at forpligtelsen til at yde kompensation alene påhviler tjenesteudbyderen og ikke netejeren. Det foreslås derfor specificeret i bekendtgørelsen, at netejeren friholdes for spørgsmål om kompensation.

**Norlys Digital og Norlys Tele** anfører, at eventuelle spørgsmål om kompensation mellem netejere og tjenesteudbydere i relation til aftaleophør og afregning ikke bør omfattes af SBBU-reglerne. Rammerne for afklaring af eventuel kompensation mellem netejere og tjenesteudbydere hører i stedet naturligt hjemme i de serviceniveauaftaler, som indgås mellem netejere og tjenesteudbydere, og som



allerede i dag regulerer spørgsmål om bl.a. systemadgang, levering og fejlfhjælpning.

**Telenor og Fastspeed** finder det vigtigt, at en evt. kompensation ikke skal afholdes af en tjenesteudbyder, der er uden skyld eller ansvar i den pågældende skifteproces. Det er sandsynligt, at det er en netejer, der er årsag til forsinkelse, f.eks. hvis gravearbejde er påkrævet. En kompensationsmodel vil derfor ikke være effektiv, medmindre branchen bliver enige om en regresmodel. Det forudsætter dog, at det fremgår af bekendtgørelsen, at andre involverede aktører end den afgivende og modtagende udbyder også vil skulle indgå i en kompensationsordning, som branchen skal opnå enighed om efter bekendtgørelsens ikrafttræden.

TI anmoder om, at teledirektivets artikel 106, stk. 8, om kompensation implementeres tekstnært for at undgå fortolkningstvív. TI forstår bestemmelsen om kompensation i tilfælde af forsinkelse og manglende tjeneste således, at begge betingelser skal være opfyldt, for at slutkunden er berettiget til kompensation. TI lægger desuden til grund, at "manglende tjeneste" skal forstås som nedetid i længere tid end én arbejdsdag. TI lægger endvidere til grund, at forhold uden for udbydernes kontrol, der medfører forsinkelser og manglende tjeneste, ikke berettiger slutbruger til kompensation.

TI foreslår, at sidste led om "aftale om installation" udgår, da det er uklart, hvad indhold og rækkevidde af dette led er.

TI bemærker, at den foreslåede § 6, stk. 3, om e-mailadresser ikke er omfattet af teledirektivets regler om kompensationsordning, hvorfor § 8 om kompensation ikke bør omfatte denne bestemmelse.

TI anmoder om, at reglen om kompensation afgrænses og konkretiseres på samme måde som den parallelle regel på nummerporteringsområdet i telelovens § 27, stk. 4.

TI har i overensstemmelse med ovenstående foreslået konkrete ændringer til § 8.

#### ***Energistyrelsens bemærkninger:***

*Energistyrelsen har justeret bekendtgørelsens § 8 af hensyn til overskueligheden. Bestemmelsen skal fortolkes i overensstemmelse med teledirektivets artikel 106, stk. 8, som § 8 har til formål at implementere.*

*Eventuel kompensation mellem en netejer og en tjenesteudbyder reguleres ikke af de foreslåede regler i oplysningsbekendtgørelsen, men af de aftaler, der indgås mellem disse eller i branchereg. Energistyrelsen vil præcisere dette i den kommende vejledning til de nye regler.*

*Energistyrelsen vil ændre den foreslåede bestemmelse, således at § 6, stk. 3, om videresendelse af e-mails ikke omfattes af reglen om kompensation.*



*Idet § 7 udgår, bliver § 8 til § 7 i den endelige bekendtgørelse.*

#### **Til § 9 (ikrafttrædelse)**

**TDC NET** bemærker, at engrosudbyderne vil få behov for en længere implementeringsfrist for at kunne skabe de løsninger, der kan understøtte detailudbyderne i at opfylde de nye regler. TDC NET finder, at i de tilfælde, hvor både den afgivende og den modtagende detailudbyder skal benytte samme accessforbindelse igennem TDC NET's fiber- eller kobberplatforme, kan det være hensigtsmæssigt, om end ikke nødvendigt, at TDC NET foretager en koordineret håndtering af nedtagning og oprettelse af de to forbindelser. TDC NET henviser i den forbindelse til sine tilsagn på marked 3, hvoraf fremgår, at TDC NET tilbyder migrering (koordineret nedtagning og opsætning af detailkundeforbindelser for samme udbyder) til og fra nærmere angivne bredbåndsaccess-produkter med henblik på at minimere nedetid eller reducere ressourceforbrug. TDC NET forventer, at detailudbyderne i forbindelse med opfyldelse af de nye krav ved skift af bredbåndsudbyder vil anmode TDC NET og andre engrosudbydere om at foretage en sådan koordinering. Dette vil igangsætte en større udviklingsopgave hos TDC NET.

**TI** bemærker, at det forventes at være realistisk, at branchen inden sommer 2022 har indgået en brancheaftale om en smidig skifteproces. Når brancheaftalen er indgået, er der behov for tid til implementering af de nye processer for fuldmagt, information og kompensation mv. hos de enkelte udbydere. Branchen vil tilstræbe en sådan implementering hurtigst muligt i 2. halvår 2022 og senest inden udgangen af 2022. På den baggrund anmoder TI om, at der fastsættes en frist for implementering den 31. december 2022.

#### ***Energistyrelsens bemærkninger:***

*Af hensyn til branchens behov for tid til implementering af de nye procedurer m.v. træder de nye regler i kraft den 1. januar 2023.*

*Ved udstedelse af bekendtgørelsen i foråret 2022 får branchen kendskab til reglernes præcise indhold til brug for implementeringsprocessen.*

*Idet § 7 udgår, bliver § 9 til § 8 i den endelige bekendtgørelse.*