

Den 6.1.2022

**Energistyrelsen**

Mail til: [tele@ens.dk](mailto:tele@ens.dk), [mmat@ens.dk](mailto:mmat@ens.dk) og [dig@ens.dk](mailto:dig@ens.dk).

**Høringssvar over nye regler om skift af bredbåndsudbydere, j.nr. 2021-7196**

Antennesammenslutningen af 2012 (A2012) repræsenterer 38 antenneforeninger med i alt ca. 75.000 abonnenttilslutninger, der foruden traditionel distribution af tv-programmer alle formidler internet til sine medlemmer.

På denne baggrund ønsker vi hermed at fremkomme med bemærkninger til sagen.

Det er uafklaret, hvorvidt vores medlemsforeninger er at betragte som "udbydere" eller "erhvervsmæssige udbydere", jf. Telelovens § 2, stk. 1. Det er derfor tvivlsomt, hvorvidt antenneforeningerne umiddelbart vil være omfattede af de foreslåede regler.

Uanset dette er det A2012's opfattelse, at de foreslåede regler har fået en sådan udformning, at de er hensigtsmæssige, når forbrugere/medlemmer går fra forsyning hos en antenneforening til en kommerciel udbyder eller omvendt.

Som antenneforeninger betragter vi os som en forbrugerorganisation, der bedst muligt skal varetage og beskytte medlemmernes og dermed forbrugerne rettigheder. Ud fra dette grundlag er enkle, klare regler, som alle overholder, en fordel for forbrugerne.

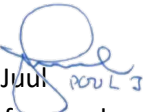
Vi kan derfor anbefale, at de foreslåede regler gennemføres som foreslået.

Vi skal samtidig anmode om fast at blive optaget på styrelsens høringsliste i sådanne sager. Høring kan sendes til [fu@a2012.dk](mailto:fu@a2012.dk).

På vegne af A2012

Med venlig hilsen

Bernt Freiberg  
Formand, cand.scient.

  
Poul Juul  
Næstformand, cand.polit.

Ang. journalnr. 2021-7196

Sendt til [tele@ens.dk](mailto:tele@ens.dk)

Kopi til [mmat@ens.dk](mailto:mmat@ens.dk) og [dig@ens.dk](mailto:dig@ens.dk)

Dok. ansvarlig: MOB  
Sekretær: HRO  
Sagsnr: s2017-947  
Doknr: d2021-38439-11.0  
20. januar 2022

## Høring over nye regler om skift af bredbåndsudbydere

Energistyrelsen har sendt et udkast til ændring af bekendtgørelse om oplysningskrav m.v. ved udbud af elektroniske kommunikationsnet og -tjenester med nye regler om skift af bredbåndsudbydere i høring.

Dansk Energi repræsenterer et stort antal ejere og udbydere af fibernet og -bredbåndstjenester og har i den henseende en række samlede branchebemærkninger til de foreslåede nye regler.

Generelt vurderer Dansk Energi, at de foreslåede nye regler i §§ 4-8 og bilag 2 i bekendtgørelsen om oplysningspligt over for slutbrugeren, nedetid, kompensation og winback sætter en fornuftig og operationel ramme for at sikre, at slutbrugere enkelt og effektivt kan skifte udbydere af internetadgangstjenester (bredbåndsabonnement).

Det fremgår af den foreslåede bestemmelse i § 4, at udbydere af internetadgangstjenester skal forsyne slutbrugere med tilstrækkelige oplysninger før og under skift af udbydere 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.*

Bestemmelsen giver i udgangspunktet god mening. Tilvejebringelse af oplysninger om procedure for udbyderskiftet vil således primært være en opgave for den modtagende udbyder, som på vegne af slutbrugeren initierer skifteprocessen, mens det omvendt vil være den afgivende udbyder, som har viden om, hvilke andre abonnementsforhold (fx tv eller telefoni) som bliver berørt af et udbyderskifte, og hvorfor den afgivende udbyder derfor vil have en pligt til at gøre slutbrugeren opmærksom herpå.

Hverken den afgivende eller modtagende udbyder vil nødvendigvis have viden om alle slutbrugers abonnementsforhold, herunder de abonnementsforhold som slutbrugeren har ind-

gået med en tredjepartsudbyder og som også kan påvirkes af slutbrugerens opsigelse af bredbåndsabonnementet. Derfor foreslås, at der stilles krav om, at der som en integreret del af fuldmagten i bilag 2 indgår en fast oplysningsrubrik og/eller tjekliste, som sikrer, at slutbrugeren gøres opmærksom på, at denne selv skal være opmærksom på at undersøge om abonnementer hos tredjepartsudbydere kan videreføres som led i det nye bredbåndsabonnement, som slutbrugeren tegner.

I forhold til den foreslåede bestemmelse i § 5, stk. 2, ser Dansk Energi gerne, at der i bekendtgørelsen bliver stillet yderligere formkrav til den fuldmagt, som kan anvendes af bredbåndsudbydere, herunder blandt andet skrifttype og skriftstørrelse. Det må således være en fordel for alle parter, at fuldmagter bliver så ensartet som muligt.

Dansk Energi noterer sig, at det foreslås, at fuldmagt skal kunne gives ved underskrift eller elektronisk signatur. Dansk Energi finder det dog mest hensigtsmæssigt at fuldmagter kan maskinlæses, hvorfor det vil være en fordel om fuldmagter blev elektroniske, hvor slutbrugers identitet verificeres ved godkendelse med NemID / MitID.

Dansk Energi kan tilslutte sig forslaget i § 5, stk. 4 om at nedetiden, hvor tjenesten er utilgængelig for slutbrugeren i forbindelse med skiftet, ikke må udgøre mere end én arbejdsdag. Dansk Energi er bekendt med at flere bredbåndsnetværk aktuelt er under ombygning som led i forberedelserne til at muliggøre engrosadgang til netværkene. Dette forhold bør dog som udgangspunkt ikke få betydning for det aftalte tidspunkt for aktivering af internetadgangstjenesten og tidsrummet, hvor tjenesten er utilgængelig, hvis tidspunktet for skiftet i forvejen er udtrykkeligt kommunikeret og aftalt mellem de involverede parter, og eventuelt nyt kundeudstyr er installeret og klar til brug hos slutbrugeren.

Dansk Energi kan tilslutte sig de foreslåede bestemmelser i §§ 7-8.

Med venlig hilsen  
Dansk Energi



Energistyrelsen,  
[tele@ens.dk](mailto:tele@ens.dk) ;  
[mmat@ens.dk](mailto:mmat@ens.dk);  
[djg@ens.dk](mailto:djg@ens.dk)

Dansk Industri  
Confederation of Danish Industry

Vedr. journalnummer 2021-7196

## Høringssvar fra DI vedr. høring over ændring af bekendtgørelse om oplysningskrav m.v. ved udbud af elektroniske kommunikationsnet og -tjenester

Ændringen i bekendtgørelsen drejer sig om at sikre, at slutbrugere enkelt og effektivt kan skifte bredbåndsudbydere. De nye regler indeholder bestemmelser om bl.a. oplysningspligt, begrænsning af nedetid og sikring af fortsat tilgængelighed samt om afregning. Der fastsættes endvidere krav om videresendelse af e-mails i en periode efter skiftet. Endelig fastsættes der en bestemmelse om, at slutbruger kan give den modtagende udbyder fuldmagt til at opsiges slutbrugers internetadgangstjeneste hos den afgivende udbyder. I den forbindelse kan slutbruger tage stilling til, om den afgivende udbyder må markedsføre tilbud, der omfatter internetadgangstjenester, over for slutbruger i opsigelsesperioden (winback).

DI skal overordnet bemærke, at vi støtter at konkurrencen på bredbåndsmarkedet forbedres, som foreslået. Man må konstatere at bredbåndsmarkedet har haltet efter andre sammenlignelige markeder i forhold til at skift af udbydere. Det gælder fx på mobilmarkedet og forsikringsmarkedet hvor man som slutbruger kan henvende sig til sin nye udbydere, og lade denne forestå skift af leverandør. Det betyder bl.a., at man kan reducere administrativt bøvler og ikke mindst den nedetid, der måtte være i forbindelse med et skift. For en virksomhed er nedetid kritisk og derfor er DI generelt positiv overfor denne regulering.

DI har naturligvis foretrukket at skift af udbydere skete via en brancheaftale, men eftersom en sådan ikke har kunnet etableres støtter DI det næstbedste, nemlig en regulering af udbyderskiftet.

Konkret i forhold til den foreslåede regulering kan DI bemærke følgende:

Til § 5 stk. 4: For en virksomhed kan en dags nedetid give betydelige problemer. Det bør undersøges med branchen om det er muligt at skærpe denne bestemmelse.

Til § 7: Forbuddet mod winback er kendt fra mobilmarkedet og er indført ved skifte i forhold til telefonnumre for at undgå, at kundeskitteprocesser afbrydes - typisk hvor der gives favorable winback-tilbud, hvor en afgangende kunde pludselig tilbydes en ekstra favorabel pris.

Det er særligt uhensigtsmæssigt at kundeskitteprocesser afbrydes i det der for begge udbydere iværksættes en del arbejde i forhold til kundeskitte, som så pludseligt er spildt.

På bredbåndsmarkedet kan det betyde at der skal afsættes teknikertimer mv. på selve adressen hvorfor det kan være ret omkostningsfuldt at stoppe disse processer. DI skal derfor bemærke, at det konkret på bredbåndsmarkedet er relevant at indføre et winback-forbud som foreslået, hvor kunden har anmodet herom.

Men regulering af hvornår en erhvervsdrivende må sende markedsføring er også reguleret af markedsføringslovens § 10, ligesom begrænsninger kan følge af GDPR-forordningens art. 21, stk. 3. Det bør derfor i §7 præciseres, hvad retsvirkningen af afkrydsningsfeltet er ift. reglerne i markedsføringsloven og GDPR-forordningen.

DI står naturligvis til rådighed i forhold til at drøfte ovenstående nærmere.

Med venlig hilsen

Morten Kristiansen, Chefkonsulent  
DI Digital

Energistyrelsen

Att.  
tele@ens.dk  
mmat@ens.dk  
djg@ens.dk

20. januar 2022  
Dok. 225924

**Høringssvar vedr. udkast til ændring af bekendtgørelse om oplysningskrav m.v. ved udbud af elektroniske kommunikationsnet og –tjenester, j.nr 2021-7196**

Forbrugerrådet Tænk har modtaget ovennævnte udkast i høring, kan støtte det og har følgende bemærkninger.

Forbrugerrådet Tænk 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 her i bekendtgørelsen.

Særligt forventer vi, at den svage begrænsning af winback vil virke unødvendigt begrænsende for dynamikken i konkurrencen, og gøre det mere risikabelt at etablere sig som konkurrent til de store bredbåndsudbydere.

Dertil kommer, 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.

§4

Det bør præciseres i §4, at når forbrugeren der skifter skal have information fra den modtagende udbyder om risiko for en periode med dobbeltbetaling og om mulighed for kompensation, skal denne information være konkret, direkte og fyldestgørende. Der bør ikke alene kunne henvises til generelle forhold eller til 3die parts hjemmesider.

§6

Vi er uforstående over for, at der foreslås, at det kun er efter anmodning fra slutbrugeren, at den afgivende udbyder i §6, stk. 2 pålægges at tilbagebetale eventuel resterende kredit til den, der anvender forudbetalte ydelser. Det burde ikke være pålagt forbrugeren at sikre sig dette, men udbyderen, der bør pålægges automatisk at tilbagebetale beløbet.

Bilag 1

I fuldmagtens sætning om winback (bilag 1), som forbrugeren kan afkrydse, bør ordene ”*tilbud om internet*”, der har en tillokkende effekt, erstattes med det neutrale

”markedsføring”, for ikke at virke tilskyndende til winback og give afgivende udbyder en særlig fordel:

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

Vi står til rådighed for eventuelle spørgsmål.

Med venlig hilsen

Mette Raun Fjordside

Videdirektør

Martin Salamon

Cheføkonom

Til Energistyrelsen

Sendt pr. e-mail til: [tele@ens.dk](mailto:tele@ens.dk), [mmat@ens.dk](mailto:mmat@ens.dk); [dig@ens.dk](mailto:dig@ens.dk)

20. januar 2022

### **Høring over udkast til nye regler om skift af bredbåndsudbydere**

Ved brev af 25. november 2021 har Energistyrelsen sendt udkast til ændring af bekendtgørelse om oplysningskrav i høring (jeres j.nr. 2021-7196).

Nuuday takker for høringen. Det bemærkes, at Nuuday ikke indgår i Energistirelsens høringsliste. Nuuday anmoder om fremover at indgå i høringer om teleregulering. Nuudays postkasse til brug for myndighedskorrespondance er [regulering@nuuday.dk](mailto:regulering@nuuday.dk).

Nuuday udbyder de kendte brands YouSee, Hiper, Telmore, TDC Erhverv m.fl. og er Danmarks største detailudbydere af bredbånd-, tv-, mobil- og fastnetttjenester til slutlunder på privat- og erhvervsmarkedet. Nuudays udbud af tjenester er baseret på engrosprodukter leveret af netværksudbydere (infrastrukturudbydere), idet Nuuday ikke selv ejer infrastruktur.

Nuuday har følgende bemærkninger til lovudkastet:

#### **A. Generelt**

Nuuday tilslutter sig fuldt ud høringssvaret fra Teleindustrien (TI).

I dette høringssvar benyttes både "kunden" og "slutbrugeren" om abonnenten, som har indgået aftale med detailudbyderen om levering af internet.

#### **B. Kundens fravalg af markedsføring (§ 7 i udkastet)**

Nuuday vil gerne kvittere positivt for, at Energistirelsens forslag til ny bekendtgørelse om oplysningskrav ikke indeholder et forbud mod markedsføring fra den afgivende udbydere (winback-markedsføring). Et sådant forbud ville efter Nuudays opfattelse også have været i modstrid med de almindelige konkurrenceretlige principper og ville have forhindret sund konkurrence i et fuldt liberaliseret marked til ulempe for slutbrugeren.

Nuuday har noteret forslaget i § 7 om, at kunden via et felt i SBBU-opsigelsesfuldmagten tilbydes mulighed for i opsigelsesperioden selv at tage stilling til fravalg af tilbud om internet fra den afgivende udbydere. Nuuday ser helst, at spørgsmålet om markedsføring og standstill slet ikke bliver reguleret, idet Nuuday finder, at dansk rets almindelige regler om markedsføring fuldt ud dækker behovet for regulering. Dansk rets almindelige regler om markedsføring indebærer,



at markedsføring via mail forudsætter forudgående permission fra kunden (både privatkunder og erhvervskunder), jf. markedsføringslovens regler herom, og at markedsføring via telefonisk henvendelse forudsætter forudgående permission fra privatkunder, jf. forbrugeraftalelovens regler herom (dvs. erhvervskunder, bortset fra enkeltmandsvirksomheder på Robinsonlisten, må gerne kontaktes telefonisk uden forudgående permission).

Henvendelser via mail og telefon til privatkunder med tilbud forudsætter således altid, at privatkunden selv på forhånd har taget stilling til, at privatkunden ønsker tilbud fra teleudbyderen. Og på samme måde forudsætter henvendelser via mail til erhvervskunder, at erhvervskunden på forhånd har taget stilling til, at erhvervskunden ønsker dette. Som udgangspunkt finder Nuuday derfor, at yderligere regler om markedsføring til kunden er unødvendige, idet markedsføring til kunden via mail og telefon forudsætter, at kunden selv på forhånd har tilvalgt markedsføring.

Givet at regulering af markedsføring ifm. skift af bredbåndsudbyder efter Energistyrelsens vurdering ikke kan undgås, vil Nuuday dog gerne kvittere positivt for den model, som Energistyrelsens forslår, hvorefter det er op til kunden midlertidigt at fravælge tilbud om internet fra afgivende udbyder i opsigelsesperioden, jf. følgende opt-out-felt i opsigelsesfuldmagten, jf. bilag 2 i udkastet til ny bekendtgørelse:

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

Med Energistyrelsens forslag gives den afgivende udbyder efter gennemførelsen af skiftet fortsat mulighed for at kontakte kunden med nye tilbud, hvis kunden tidligere har afgivet samtykke til sådan markedsføring. Nuuday finder det positivt, at modellen på denne måde dels respekterer kundens oprindelige permission/samtykke til markedsføring, dels understøtter den fortsatte konkurrence efter gennemførelsen af skiftet.

Nuuday finder det vigtigt, at Energistyrelsens model for opt-out-tekst gøres obligatorisk og ufravigelig, jf. herom i pkt. 4 i TI's høringssvar, idet modellen herved vil sikre, at modtagende udbydere ikke kan iværksætte fuld tilbagemeldning af kundens samlede permission for alle tjenester, herunder for andre tjenester end den omhandlede internettjeneste. Modeller med fuld tilbagemeldning af kundens permissions benyttes i dag af flere udbydere, hvilket efter Nuudays opfattelse, dels sker uden respekt for kundens tidligere stillingtagen til at afgive permission til en udbyder, dels sker uden respekt for det arbejde, som udbyderne lægger i at indsamle permissions fra kunderne.

Nuuday opfordrer dog til, at den nye regel i § 7 kun skal gælde for privatkunder, jf. nærmere herom nedenfor pkt. B.1, og at reglen kun skal gælde i selve opsigelsesperioden, men ikke skal udstrækkes til at gælde i 14 dage efter opsigelsen, jf. nærmere herom nedenfor pkt. B.2.

#### *B.1 Kun for privatkunder*

Dansk rets almindelige regler om markedsføring indebærer, at udbydere gerne må ringe til erhvervskunder uden forudgående samtykke/permission, jf. beskrivelsen ovenfor. Forbrugeraftalelovens regler om uanmodet telefonisk henvendelse gælder således ikke ift. erhvervskunder. På teleområdet kan sådanne telefoniske henvendelser til erhvervskunder dels omfatte generel markedsføring (især til potentielle nye erhvervskunder), men omfatter ofte også vejledning til erhvervskunder om løsningsvalg og produkttilpasning mv. (til en teleudbyders eksisterende erhvervskunder).

I forhold til erhvervskunder vurderer Nuuday, at reglen om, at modtagende udbyder skal tilbyde alle kunder at fravælge markedsføring fra den afgivende udbyder i opsigelsesperioden, griber ind i den erhvervsrettede regulering, hvor udgangspunktet er, at erhvervskunder

gerne må kontaktes telefonisk. Potentielt vil Energistyrelsens forslag til § 7 derfor kunne give en dårlig kundeoplevelse for erhvervskunder, idet et sådant fravalg vil forhindre den afgivende udbyder i at kontakte erhvervskunden telefonisk og vejlede erhvervskunden, fx hvis opsigelsen af kundens bredbånd medfører ophør af kundens abonnementer på andre produkter, som forudsætter et bredbåndsabonnement hos den afgivende udbyder – fx omstillingsløsning og andre komplekse ydelser, som erhvervskunden har overset vil blive berørt af opsigelsen. Erhvervskunders abonnementsforhold er således ofte langt mere komplekse og omfattende end privatkunders. Med den foreslåede nye regel vil den afgivende udbyders nuværende mulighed for at yde telefonisk vejledning til erhvervskunder om væsentlige forhold ifm. erhvervskunden opsigelse således blive uhensigtsmæssigt begrænset i forhold til i dag.

På den baggrund opfordrer Nuuday til, at reglen i § 7 afgrænses til kun at omfatte privatkunder.

#### *B.2 Suspension af permission i 14 dage ud over opsigelsesperioden*

Nuuday opfordrer endvidere til, at reglen i udkastet § 7 og bilag 2 om, at perioden for kundens fravalg af markedsføring udstrækkes til også at gælde 14 dage efter opsigelsesperioden, udgår. Baggrunden for forslaget om en yderligere 14 dages periode er ikke nærmere begrundet, og det forekommer konkurrenceretligt betænkeligt at fastsætte regler om en sådan konkurrencebegrænsning, som kunden ikke selvstændigt kan vælge til eller fra.

Nuuday har foretaget en undersøgelse af, om andre EU-lande har indført tilsvarende regler om suspension af kundens permission til markedsføring i 14 dage ud over opsigelsesperioden. Dette er ikke tilfældet.

### **C. Netværksudbydernes rolle og ansvar for skifteprocessen**

#### *C.1 Teledirektivets regler om netværksudbydernes forpligtelser*

Nuuday har noteret, at følgende regel findes i teledirektivet artikel 106, stk. 5, sidste punktum:

*”Operatører, hvis adgangsnet eller -faciliteter anvendes af enten den afgivende eller den modtagende udbyder eller begge, skal sikre, at der ikke sker et tab af tjeneste, som vil forsinke skifte- og porteringsprocessen.”*

Idet teledirektivet art. 106 pålægger udbydere af internetadgangstjenester til slutbrugere (detailudbydere) en lang række forpligtelser, men hvor detailudbydere er afhængige af engrosleverancer fra netværksudbydere, er det naturligt, at artikel 106 også omfatter en regel, der regulerer netværksudbydernes ansvar og rolle i SBBU-processen.

Nuuday efterlyser, at reglen i artikel 106, stk. 5, sidste punktum implementeres i dansk ret, og Nuuday opfordrer derfor til, at reglen implementeres i oplysningskravbekendtgørelsen med en tekstnær implementering – fx på følgende måde:

*§ X. Udbydere af adgangsnet eller -faciliteter, der anvendes af enten den afgivende eller den modtagende udbyder eller begge, skal sikre, at der ikke sker et tab af tjeneste, som vil forsinke skifteprocessen.*

Nuuday er opmærksom på, at reglen om netværksudbydernes (operatørernes) forpligtelser lidt ulogisk står i artikel 106, stk. 5, som ellers kun omhandler regler om nummerportering. TI noterer dog, at det også gør sig gældende for artikel 106, stk. 6 og stk. 8, at reglerne om skifteprocesser og porteringsprocesser står blandet sammen. Nuuday bemærker endvidere, at Danmark ikke har implementeret reglen i artikel 106, stk. 5, sidste pkt. for NP, hvilket giver god mening, idet reglen om operatørernes rolle og ansvar ifm. tilrådighedsstillelse af adgangsnet er mest relevant for adgangsnet til brug for internettjenester.

Til orientering har Nuuday foretaget en undersøgelse af, om andre EU-lande har implementeret reglen i artikel 106, stk. 5, sidste punktum om netværksudbyderens rolle og ansvar, og fx har Malta implementeret reglen for både NP og SBBU – se regel nr. 94, stk. (9) i Maltas telelov (side 102-103 i visningen i linket): <https://legislation.mt/eli/ln/2021/379/eng>

### *C.2 Leveringssvigt ved skift, som kræver gravearbejde eller teknikerbesøg*

Som også nævnt i pkt. 8 i TI's høringssvar verserer der for tiden en del forsinkelser og leveringssvigt i de tilfælde, hvor levering af en ny bredbåndsforbindelse kræver gravearbejde, fx fordi fibernet kun er under opbygning i området. Forsinkelser og manglende levering af ny bredbåndsforbindelse til kunden (slutbrugeren) skyldes oftest svigt i leveringen af engrosydelsen fra den modtagende udbyders netværksudbyder, jf. aktuelle sager omtalt i pressen.

Nuuday finder det problematisk, at detailudbyderne efter de nye regler bliver forpligtet til at betale kompensation til slutbrugerne ved forsinkelser i skifteprocessen, hvis forsinkelsen skyldes leveringssvigt fra netværksudbyderens side. Givet at teledirektivet dog pålægger kompensationsforpligtelsen på udbyderen, som har kundeforholdet til slutbrugeren, og givet at der som nævnt ovenfor findes bestemmelser i teledirektivets artikel 106, stk. 5, sidste punktum om netværksudbydernes ansvar i skifteprocessen, er det Nuudays opfattelse, at detailudbyderen kan gøre regres mod netværksudbyderen for udbetalte kompensationsbeløb og administrative omkostninger forbundet med betalingen af kompensation til slutbrugeren, hvis udbetalingen af kompensation skyldes netværksudbyderens forhold. En sådan ordning, hvor netværksudbyderen skal betale for detailudbyderens direkte omkostninger som følge af netværksudbyderens misligholdelse af det aftalte leveringstidspunkt, vil bygge på dansk rets almindelige principper for erstatning i kontrakt. Nuuday vil arbejde for, at en sådan regresordning indgår i den kommende nye brancheaftale om skift af bredbåndsudbydere, jf. nedenfor pkt. C.3.

I tilfælde af, at der ikke kan opnås enighed i branchen om en sådan regres-ordning, vil Nuuday overveje at anmode Energistyrelsen og Erhvervsstyrelsen om at tage stilling til, om der er behov for regulering af netværksudbydernes misligholdelse ved levering af engrosydelser, der indgår som led i skift af bredbåndsudbydere.

### *C.3 Standardprocesser for engrosordre*

Nuuday bakker fuldt ud op om de kommende branchesamarbejde om SBBU, som nævnt i pkt. 6 og 8 i TI's høringssvar, og de kommende drøftelser i branchen om standardiserede processer og vilkår for de engrosydelser, som er nødvendige for, at detailudbyderne kan levere en god kundeoplevelse til slutbrugeren ved skift af bredbåndsudbydere. Nuuday er dog bekymret for en model, der alene er baseret på aftaleforhandlinger, idet detailudbydernes forhandlingsstyrke vil være svækket, når detailudbyderne ensidigt pålægges regulering om SBBU-forpligtelser, uden at netværksudbydernes forpligtelser i SBBU-processen samtidig reguleres.

Konkret efterspørger Nuuday bl.a. engrosvilkår om, at engroslevering af BSA-produkter skal kunne opsiges fra dag til dag uden vilkår om opsigelsesvarsel. Sådanne engrosvilkår vil kunne give detailudbyderne den nødvendige fleksibilitet, som kan gøre det muligt for den afgivende udbyder (AU) at forlænge slutkundens hidtidige abonnement i tilfælde af leveringssvigt hos modtagende udbyder (MU) eller modtagende udbyders netværksudbyder, og dermed vil problemstillingen med dårlige kundeoplevelser ifm. leveringssvigt på modtagersiden kunne afbødes.

Hvis netværksudbyderne ved de kommende brancheforhandlinger er åbne for nye processer og rimelige opsigelsesvilkår på engrossiden, som ikke er omkostningsmæssigt byrdefulde for detailudbyderne, vil detailudbyderne omvendt kunne være åbne overfor at etablere processer for dialog mellem MU og AU, der understøtter forlængelser i AU-enden ved leveringssvigt i MU-enden. Fordelen for netværksudbyderne (som afgivende operatør) ved at tilbyde sådanne rimelige vilkår for forlængelse vil bl.a. være, at netværksudbyderne (som modtagende operatør) vil opleve færre erstatningskrav fra MU'erne for MU's betaling af

kompensation til slutkunden for nedetid som følge af leveringssvigt hos den modtagende netværksudbyder.

I tilfælde af, at der ikke kan opnås enighed i branchen om standardiserede processer og vilkår for levering, opsigelse, forlængelse mv. af engrosordrer om BSA, vil Nuuday overveje at anmode Erhvervsstyrelsen og Energistyrelsen om at tage stilling til, om der er behov for regulering af netværksudbydernes processer og forpligtelser, som kan understøtte detailudbydernes forpligtelser efter teledirektivets artikel 106.

---

Hvis vores høringssvar giver anledning til spørgsmål, er Energistyrelsen meget velkomne til at kontakte os.

Venlig hilsen

Marianne Légaré Holm  
Chefkonsulent  
Nuuday Legal



Til Energistyrelsen  
Center for tele  
Sendt pr. mail til: [tele@ens.dk](mailto:tele@ens.dk)

journalnummer 2021-7196

20. januar 2022

TDC NET  
Teglholmsgade 1  
DK-900 Copenhagen C

+45 7070 4040  
[www.tdcnet.dk](http://www.tdcnet.dk)

## TDC NET's høringssvar vedr. bekendtgørelse om oplysningskrav mv.

Indledningsvis skal TDC NET takke for muligheden for at afgive kommentarer til de foreslåede ændringer i Energistyrelsens udkast til bekendtgørelse om oplysningskrav mv. for udbud af elektroniske kommunikationsnet og – tjenester (herefter benævnt oplysningsbekendtgørelsen).

Generelt er det TDC NET's opfattelse, at oplysningsbekendtgørelsen primært regulerer forhold mellem udbydere af internetadgangstjenester (detailudbydere) og slutbrugere. Da TDC NET udelukkende er engrosudbyder, finder reglerne ikke direkte anvendelse over for TDC NET.

Af denne grund har TDC NET ikke selvstændige kommentarer til de bestemmelser, der alene vedrører forhold mellem udbyderen og slutkunden, herunder eksempelvis den foreslåede regel i § 7 om fravalg af markedsføring.

Nedenfor følger TDC NETs konkrete bemærkninger:

1. Engrosudbyderne vil få behov for en længere implementeringsfrist for at kunne skabe de løsninger, der kan understøtte detailudbyderne i at opfylde de nye regler i oplysningsbekendtgørelsen:

Dette afsnit fremhæves også i det samlede TI-høringssvar fra hele branchen. TDC NET vil dog gerne knytte følgende kommentarer til branchens ønske om længere tidsfrist:

I de tilfælde, hvor både den afgivende og den modtagende detailudbyder skal benytte samme accessforbindelse igennem TDC NET's fiber- eller kobberplatforme, vil det efter TDC NET's opfattelse være hensigtsmæssigt, om end ikke nødvendigt, at TDC NET foretager en koordineret håndtering af nedtagning og oprettelse af de to forbindelser.

TDC NET har overfor branchen erklæret sig villig til at foretage en sådan koordinering, hvorfor TDC i sine tilsagn på marked 3 har forpligtet sig til følgende<sup>1</sup>:

---

<sup>1</sup> TDC NET's tilsagn over for Erhvervsstyrelsen på marked 3 kan findes via følgende: <https://erhvervsstyrelsen.dk/Engrosbredbaandsmarkedet>

*"Migrering og udbyderskifte*

TDC NET tilbyder migrering (koordineret nedtagning og opsætning af én eller en gruppe af detailkundeforbindelser for samme udbyder) fra BSA, VULA og Rå Fiber til andre bredbånds-access produkter, som TDC NET udbyder, eller omvendt i de tilfælde et migreringsprodukt gør det muligt at minimere eller undgå nedetid for detailkunden gennem et migreringsprodukt, eller ved at gøre ressourceforbruget ved migrering mindre end ressourceforbruget ved ukoordineret nedtagning og opsætning.

TDC NET tilbyder tilsvarende koordinering i de tilfælde, hvor slutkunden ønsker at skifte udbyder og hvor udbyderne igennem en fælles aftale anmoder TDC NET om at foretage en sådan koordinering."

TDC NET forventer, at detailudbyderne i forbindelse med, at de aftaler processer, der sikrer opfyldelse af kravene i oplysningsbekendtgørelsen, vil anmode TDC NET og andre engrosudbydere om at foretage en sådan koordinering, for i sidste ende at skabe en god skifteproces for slutbrugeren. Dette vil igangsætte en større udviklingsopgave hos TDC NET.

Derfor støtter TDC NET fuldt op om den anmodning om længere frist, som også fremgår af TI's høringssvar.

2. Engrosudbyderne bør fortsat ikke være direkte omfattet af bestemmelserne i oplysningsbekendtgørelsen:

TDC NET har noteret sig, at nogle af detailudbyderne i deres høringssvar vil fremsætte ønske om, at oplysningsbekendtgørelsen suppleres med forpligtelser, der skal hvile direkte på engrosudbydere, eksempelvis så engrosudbyderen forpligtes til at sikre, at der ikke sker et tab af tjeneste, som vil forsinke skifteprocessen. Forsinkes skifteprocessen, så slutbrugeren oplever nedetid på mere end ét døgn, skal engrosudbyderen betale kompensationen til slutkunden.

Det er disse detailudbyderes opfattelse, at teledirektivets art 106, stk. 5, sidste punktum kan anføres som støtte for dette synspunkt, da det heraf fremgår:

*"Operatører, hvis adgangsnet eller -faciliteter anvendes af enten den afgivende eller den modtagende udbyder eller begge, skal sikre, at der ikke sker et tab af tjeneste, som vil forsinke skifte- og porteringsprocessen."*

I den sammenhæng er det TDC NET's opfattelse, at art 106, stk. 5, skal fortolkes som en del af forpligtelserne til nummerportering, og ikke til skift af internettjeneste. Direktivets art. 106, stk. 5, er stort set identisk med art. 106, stk. 1, som regulerer skift af internettjeneste, dog med den undtagelse, at sidste led i stk. 5 indeholder det citerede afsnit ovenfor. Her må forstås, at EU-lovgiver har ment, at der gælder en særlig forpligtelse til operatørernes medvirken til en nummerporteringproces. Dette skyldes formentlig, at den afgivende operatør i en nummerportering kan bremse porteringen ved ikke at frigive nummeret.



Tilsvarende problemstilling gør sig ikke gældende ved skift af internettjenester, hvor den modtagende udbyder kan aktivere sin tjeneste uafhængig af den afgivende udbyder. Samlet set giver det således mening, at EU-lovgiver har ønsket at regulere operatørens forpligtelse ved nummerportering.

Endvidere er det sådan, at de engrosudbydere, der er SMP-udpegede allerede i dag er pålagt forpligtelser på marked 3, hvorfor der vil blive tale om en dobbeltregulering. Og for de engrosudbydere, der ikke har SMP, vil reguleringen være unødvendig, da detailudbyderne kan sikre sig engrosudbydernes medvirken gennem forhandling af aftaler mellem engrosudbydere og detailudbydere på ganske samme måde, som detailudbyderne i øvrigt gennem aftaler skal sikre, at deres øvrige underleverandører, installatører og entreprenører, medvirker til, at kravene i oplysningsbekendtgørelsen kan opfyldes.

Endelig er det TDC NET's opfattelse, at såfremt der lægges forpligtelser direkte på engrosudbyderne, vil dette forhold kunne få en negativ indvirkning på de aftaler, der indgås mellem detailudbyderne.

Her vil det f.eks. ikke være en rimelig situation, om den engrosudbyder, der i en skiftesituation leverer en oprettelse, skal bidrage til betaling for, at slutbrugeren har oplevet nedetid på mere end ét døgn i forbindelse med en forsinket leverance, hvis dette kunne være undgået ved, at detailudbyderne havde koordineret slutkundens skift således, at den afgivende detailudbyder opretholdt sin leverance indtil modtagende detailudbyders leverance var sat i drift hos slutbrugeren.

Med venlig hilsen

Christian Halgreen  
Sektionschef

chr@tdcnet.dk  
+45 20 10 15 19



Energistyrelsen  
Carsten Niebuhrs Gade 43  
1577 København V  
j.nr. 2021-7196

*Sendt til e-mail [tele@ens.dk](mailto:tele@ens.dk) med kopi til [mmat@ens.dk](mailto:mmat@ens.dk) og [djg@ens.dk](mailto:djg@ens.dk)*

Dato: 19. januar 2022

Sag: FO-21/12410-2

Sagsbehandler: /smb

Direkte tlf.: +45 41 71 52 86

### **Høringssvar vedrørende udkast til ændring af bekendtgørelse om oplysningskrav mv. ved udbud af elektroniske kommunikationsnet og -tjenester (nye regler om skift af bredbåndsudbydere)**

Forbrugerombudsmanden henviser til Energistyrelsens brev af 25. november 2021 med anmodning om eventuelle bemærkninger til høring over udkast til ændring af bekendtgørelse om oplysningskrav mv. ved udbud af elektroniske kommunikationsnet og -tjenester (nye regler om skift af bredbåndsudbydere).

Forbrugerombudsmanden har følgende bemærkninger:

#### **Ad § 6, stk. 2**

Det fremgår af den foreslåede § 6, stk. 2, 2. pkt., at afgivende udbydere på anmodning skal tilbagebetale eventuel resterende kredit til slutbrugere, der anvender forudbetalte ydelser. Endvidere fremgår det af § 6, stk. 2, 3. og 4. pkt., at tilbagebetalingen kun må være underlagt et gebyr, hvis dette er fastsat i aftalen, samt at 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.

Forbrugerombudsmanden skal bemærke, 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 opsigelsen, straks skal tilbagebetales.

En overtrædelse af den civile retlige forbrugerbeskyttelseslovgivning 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 abonnementsaftalen er ophørt.

#### **FORBRUGEROMBUDSMANDEN**

Carl Jacobsens Vej 35  
2500 Valby

Tlf. 41 71 51 51

CVR-nr. 10 29 48 19

EAN-nr. 5798000018006

[forbrugerombudsmanden@forbrugerombudsmanden.dk](mailto:forbrugerombudsmanden@forbrugerombudsmanden.dk)  
[www.forbrugerombudsmanden.dk](http://www.forbrugerombudsmanden.dk)

#### **ERHVERVS MINISTERIET**

Medlem af International Consumer  
Protection & Enforcement Network  
(ICPEN)

[www.icpen.org](http://www.icpen.org)



Den foreslåede § 6, stk. 2, 2. – 4. pkt. synes derfor ikke umiddelbart at være fuldt forenelig med forbrugeraftalelovens § 29.

#### **Ad § 7**

Det fremgår af den foreslåede § 7, at såfremt en slutbruger har fravalgt markedsføring fra den afgivende udbyder af tilbud, der omfatter internet-adgangstjenester, 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.

Forbrugerombudsmanden skal bemærke, at reglerne for erhvervsdrivendes henvendelser med markedsføring afhænger af, hvilken kommunikationsform markedsføringen foretages via, og hvem der rettes henvendelse til.

Markedsføring via *elektronisk post*, fx mail eller sms, er som udgangspunkt kun lovligt, hvis modtageren har givet sit forudgående samtykke til markedsføringen (opt-in), jf. markedsføringslovens § 10, stk. 1. Markedsføringslovens § 10, stk. 1, er en implementering af e-privacy-direktivet (2002/58/EC). Markedsføring via *telefoniske henvendelser* til en forbruger er tilsvarende ulovligt uden forudgående samtykke fra forbrugeren, jf. forbrugeraftalelovens § 4 (opt-in). Markedsføring via *personlig adresseret brev* er derimod lovligt, medmindre modtageren har frabedt sig markedsføring over for virksomheden eller er på Robinsonlisten (opt-out). Vi vedlægger i bilag 1 en oversigt over reglerne.

Forbrugerombudsmanden forstår den foreslåede § 7 således, 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 fra udbyderen og som en tilbagekaldelse af et evt. tidligere givet samtykke til at modtage markedsføring fra udbyderen.

Konsekvensen af, at en slutbruger fravælger markedsføring fra den afgivende udbyder, jf. den foreslåede § 7, er derfor, at udbyderen ikke lovligt kan rette henvendelse til en slutbruger med markedsføring uanset kommunikationsform, dvs. uanset om kommunikationsformen er underlagt regler om out-in eller opt-out, og uanset tidspunkt, medmindre slutbrugeren efterfølgende på ny har givet samtykke til at modtage markedsføringen fra udbyderen.

Forbrugerombudsmanden skal bemærke, at såfremt formålet med den foreslåede § 7 alene er, at en slutbrugers fravalg af markedsføring og dermed en tilbagekaldelse af et evt. givet samtykke til at modtage markedsføring skal respekteres i 14 dage efter, at skiftet er gennemført, vil det være i strid med direktiv 2002/58/EC, hvorefter en tilbagekaldelse af

samtykke til at modtage markedsføring eller en frabedelse af markedsføring gælder for al fremtidig markedsføring.

Det skal samtidig understreges, at selvom en slutbruger ikke fravælger markedsføring over for den afgivne udbyder, jf. den foreslåede § 7, vil den afgivne udbyder fortsat ikke kunne markedsføre sig over for slutbrugere, hvor lovgivningen kræver et samtykke til markedsføringen, fx markedsføringslovens § 10 og forbrugeraftalelovens § 4.

I er velkommen til at kontakte os, hvis I ønsker at drøfte eventuelle ændringer i udkastet til bekendtgørelse.

Med venlig hilsen  
På Forbrugerombudsmandens vegne

Susanne Bager  
Chefkonsulent, cand.jur.

Til: Energistyrelsen

Att.: Marianne Mathiesen

Sendt til: [tele@ens.dk](mailto:tele@ens.dk) med kopi til [mmat@ens.dk](mailto:mmat@ens.dk) og [dig@ens.dk](mailto:dig@ens.dk)

Journalnummer: 2021-7196

D. 20. januar 2022

## **Norlys Digitals høringssvar til ændring af bekendtgørelse om oplysningskrav m.v. ved udbud af elektroniske kommunikationsnet og -tjenester**

Først og fremmest er vi i Norlys Digital glade for muligheden for at afgive høringssvar til udkast til ændring af bekendtgørelse om oplysningskrav m.v. ved udbud af elektroniske kommunikationsnet og -tjenester. Vi ser overordnet positivt på de foreslåede ændringer i bekendtgørelsen og mener, at et fælles sæt spilleregler for skift af bredbåndsudbyder sætter rammerne for, at slutbrugerne i fremtiden vil opleve både enklere og billigere løsninger, som vil være til gavn for kundeoplevelsen og for digitaliseringen i Danmark.

Dernæst er vi i Norlys Digital positivt stemte over, at der med udkastet til bekendtgørelsens § 7 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. Det mener vi i Norlys Digital er en fornuftig model, der både understøtter konkurrencen i markedet og en god kundeoplevelse med en hensigtsmæssig forbrugerbeskyttelse.

Derudover har Norlys Digital en række bemærkninger til enkelte dele i bekendtgørelsen, som vi mener bør tages i betragtning for at opnå en succesfuld implementering af bekendtgørelsen og de deraf følgende fordele på området.

### **Bemærkninger til bekendtgørelsens enkelte dele**

I nærværende afsnit fremgår Norlys Digitals bemærkninger til bekendtgørelsens enkelte dele.

I forhold til § 6 om fortsat tilrådighedsstillelse mener Norlys Digital, at det bør tilstræbes, at kunden oplever så gnidningsfrit et skifte som muligt. Norlys Digital gør dog opmærksom på, at uensartethed i teknologiplatforme hos infrastrukturejere kan give tidsmæssige udfordringer i længden på et skifte, som den foreliggende bekendtgørelse ikke tager højde for.

For så vidt angår forslag til § 7 om angivelse af fuldmagt, og jf. bilag 2, bemærker Norlys Digital, at det bør fremgå klart af både bekendtgørelsen, og teknisk gøres muligt i udfærdigelsen af fuldmagten, at slutbruger selv skal udfylde, afkrydse felter og underskrive den medfølgende fuldmagt – eventuelt elektronisk via NemID. Dette vil sikre, at forbrugeren selv aktivt forholder sig til ønsket om at afgive permission. Norlys Digital mener videre, at den modtagende udbyder bør 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 den retmæssige ejer, der afgiver fuldmagten.

Afgivende tjenesteudbyder bør opbevare fuldmagter i 3 måneder med henblik på eventuelle senere behov for dokumentation.

Samtidig bemærkes det i forhold til formuleringen omkring winback i bilag 2, at det vil være hensigtsmæssigt at tilpasse formuleringen, så den er let forståelig for slutbrugere. Norlys Digital foreslår således ændret til følgende formulering: "Hvis du klikker her, frasiger du dig muligheden for, at din nuværende udbyder må kontakte dig med et godt tilbud".

Endelig finder Norlys Digital i relation til bekendtgørelsens § 8, at det vil være hensigtsmæssigt at tydeliggøre i bekendtgørelsen, at slutbrugerrelationen ligger hos tjenesteudbyderne. Samtidig ser Norlys Digital ikke et behov for at lade SBBU-reglerne regulere eventuelle spørgsmål om compensation mellem netejere og tjenesteudbydere i relation til aftaleophør og afregning. Rammerne for afklaring af eventuel compensation 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.

#### **Øvrige bemærkninger**

I Norlys Digital mener vi desuden, at man bør understøtte de nye regler om oplysningskrav i forbindelse med skift af internetudbyder med en fælles handelsplatform for fiber for at sikre en smidig kundeoplevelse uden nedetid og lave etableringsomkostninger for alle nuværende og kommende tjenesteudbydere.

Vi ser frem til at samarbejde om at aftale de konkrete administrative og tekniske procedurer for at sikre en enkel og hurtig skifteproces i fremtiden.

Såfremt der er behov for yderligere kommentarer til eller uddybning af ovenstående, står Norlys selvfølgelig til rådighed. I så fald kontaktes Manager Carsten Rasmussen på [carras@norlys.dk](mailto:carras@norlys.dk) eller Senior Public Affairs konsulent Jakob Petersen på [jakpet@norlys.dk](mailto:jakpet@norlys.dk).

Med venlig hilsen

Carsten Rasmussen  
Manager

Til: Energistyrelsen  
Att.: Marianne Mathiesen  
Sendt til: tele@ens.dk med kopi til [mmat@ens.dk](mailto:mmat@ens.dk) og [dig@ens.dk](mailto:dig@ens.dk)

Journalnummer: 2021-7196

20. januar 2022

## **Norlys Teles høringssvar til ændring af bekendtgørelse om oplysningskrav m.v. ved udbud af elektroniske kommunikationsnet og -tjenester**

Norlys Tele vil gerne takke Energistyrelsen for muligheden for at give høringssvar til udkast til ændring af bekendtgørelse om oplysningskrav m.v. ved udbud af elektroniske kommunikationsnet og -tjenester. Vi sætter stor pris på den åbenhed og tillidsfulde dialog, som vi har med ENS, både i forhold til det foreliggende udkast til fastsættelse af nye regler om skift af udbyder af internetadgangstjenester såvel som generelt om reguleringen på teleområdet.

I Norlys Tele hilser vi det velkomment, at regeringen har besluttet sig for at regulere området, eftersom det ikke er lykkedes at nå til enighed om en aftale i branchen. Vi mener, at det vil bidrage til en øget konkurrence på infrastrukturområdet, som vil føre til, at flere vil konvertere til nyere teknologier og højere hastighed og dermed drage nytte af den teknologiske udvikling på området.

Derudover har Norlys Tele bemærkninger til enkelte dele i bekendtgørelsens, som vi mener, bør tages i betragtning for at opnå en succesfuld implementering af bekendtgørelsen og de deraf følgende fordele på området.

### **Bemærkninger til bekendtgørelsens enkelte dele**

I nærværende afsnit fremgår Norlys Teles bemærkninger til bekendtgørelsens enkelte dele.

I Norlys Tele mener vi, at det bør tilstræbes at kunden oplever så gnidningsfrit et skifte som muligt, og at det i hovedparten vil være både realistisk og hensigtsmæssigt for slutbruger, at den tid, tjenesten er utilgængelig i forbindelse med skiftet, ikke må udgøre mere end én arbejdsdag, som det fremgår af udkastet til bekendtgørelsens § 5, Stk. 4. Dog finder vi i Norlys Tele, at der bør tilføjes en undtagelse i de tilfælde, hvor det tekniske udstyr hos slutbruger skal udskiftes eller om-konfigureres, da uensartethed i teknologiplatforme hos infrastrukturejere kan give tidsmæssige udfordringer i længden på et skifte.

Norlys Tele foreslår derfor at § 5, Stk. 4 ændres til: "Den tid, tjenesten er utilgængelig i forbindelse med skiftet, må ikke udgøre mere end én arbejdsdag medmindre nedetiden skyldes udskiftning eller klargøring af netejers udstyr."

I bekendtgørelsens § 6, Stk. 1 fremgår, at den afgivende udbyder fortsætter med at stille internetadgangstjenesten til rådighed på samme vilkår som hidtil indtil den modtagende udbyder aktiverer internetadgangstjenesten, "med mindre det ikke er teknisk muligt". Norlys Tele er af den opfattelse, at formuleringen åbner for usikkerhed for slutbruger. Det foreslås uddybet, hvilket forhold der gør sig gældende i sådanne tilfælde.

Norlys Tele mener, at alle spørgsmål om aftaleophør, afregning og kompensation bør ligge entydigt hos tjenesteudbyderne, som har slutbrugerrelationen, og ikke hos

netejerne. For så vidt angår § 8 om 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, er det derfor afgørende for Norlys Tele, at forpligtigelsen til at yde kompensation alene påhviler tjenesteudbyderen og ikke netejeren. Det foreslås derfor specificeret i bekendtgørelsen, at netejeren friholdes for spørgsmål om eventuel kompensation. Eventuel kompensation mellem tjenesteudbydere og netejer bør ikke omfattes af SBBU-reglerne, men i stedet, efter behov, aftales direkte mellem tjenesteudbydere og netejer, f.eks. i de eksisterende serviceniveauaftaler, som allerede i dag regulerer spørgsmål om bl.a. systemadgang, levering og fejlafhjælpning. Norlys Tele mener derfor ikke, der behov for at lave rammer for yderligere regulering på området.

### **Øvrige bemærkninger**

I Norlys Tele mener vi desuden, at man bør arbejde aktivt for at understøtte de nye regler om enkelt skifte af internetudbyder med én fælles handelsplatform for videresalg af BSA-fiber for at sikre en smidig kundeoplevelse og lave etableringsomkostninger for tjenesteudbydere. Norlys stiller gerne den uafhængige platform OpenNet til rådighed til formålet.

Vi ser frem til at samarbejde om at aftale de konkrete administrative og tekniske procedurer for at sikre en enkel og hurtig skifteproces i fremtiden.

Såfremt der er behov for yderligere kommentarer til, eller uddybning, af ovenstående, står Norlys selvfølgelig til rådighed. I så fald kontaktes Director Kristian Olaf Plet Freiesleben på [krifre@norlys.dk](mailto:krifre@norlys.dk) eller Senior Public Affairs konsulent Jakob Petersen på [jakpet@norlys.dk](mailto:jakpet@norlys.dk).

Med venlig hilsen

Kristian Olaf Plet Freiesleben  
Director, Wholesale & Product Management

Til Energistyrelsen

**Sendt pr. mail** til [tele@ens.dk](mailto:tele@ens.dk)

c.c. [mmat@ens.dk](mailto:mmat@ens.dk), [djg@ens.dk](mailto:djg@ens.dk)

20. januar 2022

## **Vedr. Energistyrelsens høring over nye regler om skift af bredbåndsudbydere**

Telenor og Fastspeed har med mail af 25. november 2021 modtaget Energistyrelsens udkast til nye regler om skift af bredbåndsudbydere, herunder udkast til ændring af "Bekendtgørelse om oplysningskrav mv. ved udbud af elektroniske kommunikationsnet og -tjenester".

### *Indledende bemærkninger*

Telenor og Fastspeed skal først og fremmest kvittere for, at Energistyrelsen med det udsendte udkast til nye regler forsøger at afhjælpe en problemstilling, som branchen gennem flere år har haft særdeles vanskeligt ved at opnå enighed omkring, nemlig spørgsmålet om smidige og ensartede fuldmagtsprocesser ved udbyderskifte samt udfordringen med de afgivende udbyderes winback-aktiviteter.

Både på mobilområdet og DSL-området har man længe haft ordnede forhold for de kunder, der ønsker at skifte, idet man for adskillige år siden kunne enes i branchen om at eliminere niveauet af winback i forbindelse med igangsat udbyderskifte. Det er tilsvarende ordnede forhold, som den tidligere regering med initiativ 15 i det telepolitiske udspil i 2018, "Bredbånd og mobil i digital topklasse – fremtidens telepolitik for hele Danmark", ønskede indført på det øvrige bredbåndsmarked, men det er ikke samme løsning, der lægges op til med det udkast til revideret bekendtgørelse, som Energistyrelsen har sendt i høring.

Som det givetvis er Energistyrelsen bekendt, havde Telenor og Fastspeed, og de fleste øvrige tjenesteudbydere, foretrukket en løsning, hvor den afgivende udbyder som udgangspunkt ikke måtte have direkte kontakt til en kunde, hvis denne kunde har valgt at skifte udbyder og i den forbindelse giver den modtagende udbyder fuldmagt til at kunne håndtere skiftet. Det er sådan det i dag fungerer på mobilområdet. Her blev branchen for en årrække siden enige om en brancheaftale, der sikrede ordnede rammer for porteringerne samtidig med, at der blev sat begrænsning for, hvad den afgivende udbyder måtte iværksætte af markedsføringstiltag, når

først en kundes skifteproces var igangsat. Man ønskede dengang at løse de udfordringer, der hidtil havde været med markedsføring og chikanøs kontakt til kunderne, når først de havde besluttet sig for at skifte, og arbejdet hermed var igangsat i systemerne mv.

Samme principper blev branchen enige om – og har i årevis været det – i forbindelse med skift af DSL-udbyder, hvor det også indgår i brancheaftalen, at den afgivende udbyder blot skal eksekvere en opsigelse, når den modtages pr. fuldmagt.

Det kan i den forbindelse nævnes, at lovgiver i Norge har valgt helt at forbyde winback ifm. mobilporteringer, således at markedsføring først bliver mulig minimum to uger efter en portering er færdiggjort.

Telenor og Fastspeed er stærkt bekymrede for, at der uanset den foreslåede fuldmagtsløsning med klik-af-boks ift. winback stadig vil blive udfoldet massive winback-aktiviteter fremadrettet.

Det er oplagt, at antallet af winback-situationer vil blive reduceret, idet nogle kunder vil vælge at tage aktivt stilling til dette spørgsmål. Imidlertid er der en række andre forhold, som kunderne også skal tage stilling til i forbindelse med et udbyderskifte, at Telenor og Fastspeed er bekymrede for, om kunderne reelt vil være tilstrækkeligt opmærksomme på klik-af-boksen. Dermed vil klik-af-muligheden ikke komme til at bringe bredbåndsmarkedet på tilnærmelsesvis samme niveau af gennemsigtighed og ordnede forhold som på mobil-området.

Der er flere årsager til, at Telenor og Fastspeed og de fleste øvrige tjenesteudbydere finder de nuværende winback-aktiviteter problematiske:

#### *Den konkurrencemæssige udfordring ved winback*

Winback hæmmer den generelle konkurrence på bredbåndsmarkedet. Det rammer særligt de mindre konkurrenter i markedet, idet 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. Winback-aktiviteterne og dermed forsøget på fastholdelse sker konkret med skræddersyede skuffetilbud rettet mod den slutbruger, der ønsker at skifte udbyder, men holdes skjult for alle de eksisterende slutkunder. Winback-problematikken er særligt et konkurrencemæssigt problem på telemarkedet, hvor der kan konstateres en høj grad af markedskoncentration, og hvor en række monopoler står for at skulle åbne for adgang til deres net.



### *Den forbrugermæssige udfordring ved winback*

Markedet generelt forbliver uigennemsigtigt, idet winback-aktiviteterne som oftest består af tilbud til kunderne om særlige og ikke offentligt tilgængelige vilkår (de såkaldte skuffetilbud). Det er således alene de kunder, der har besluttet sig for at skifte, der får efterfølgende kendskab til de særlige skuffetilbud, mens resten af markedet, herunder de loyale eksisterende kunder, ikke har indsigt i disse skjulte fordele. Med andre ord skaber winback-aktiviteterne muligvis en fordel for den enkelte kunde, der fortryder et skifte og bliver hos den eksisterende udbyder på nye vilkår, men det generelle marked forbliver uigennemsigtigt, idet ingen slutbrugere forud for et skifte reelt har mulighed for at orientere sig om samtlige de tilbud der er i markedet – særligt ikke, når disse holdes skjult for slutbrugeren, indtil han "truer" med at skifteudbyder. Var der er i bekendtgørelsesudkastet foreslået en løsning, hvor winback og skuffetilbud blev begrænset til eksempelvis tidligst 14 dage efter, at en kunde havde skiftet udbyderudbyder, ville samtlige udbydere være tvunget til at sikre fuld åbenhed omkring deres tilbud. Resultatet ville være fuld gennemsigtighed i markedet. Det er ikke uden grund, at Forbrugerrådet bakker op om et opgør med winback.

Vælges en anden tilgang end den af Energistyrelsen foreslåede, vil der således efter Telenors og Fastspeeds klare vurdering være flere gevinster at hente for både forbrugerne og for konkurrencen. Det forhold at Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen i dialogen med Energistyrelsen har været tilbageholdende med at ville anbefale et delvist forbud mod winback, må efter Telenors og Fastspeeds opfattelse skyldes, at Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen har betragtet winback lidt for snævert og alene fokuseret på betydningen for den enkelte kunde, der i en skiftesituation pludselig modtager et gunstigt skuffetilbud. Igen: Det er ikke uden grund, at man eksempelvis i Norge har valgt at forbyde winback ved lov (på mobilområdet), ligesom det heller ikke er uden grund, at Forbrugerrådet i Danmark anbefaler et forbud mod winback.

Endelig skal det nævnes, at flere af netudbyderne, herunder TDC Net, pålægger såkaldte annulleringsgebyrer på tjenesteudbydere for de ordrer, der må annulleres efter at en kunde fortryder beslutning om at skifte. Med andre ord bliver tjenesteudbydere ofte straffet dobbelt som følge af winback-aktiviteterne: Dels mister man en kunde pga. den afgivende udbyders skuffetilbud til kunden, dels bliver den modtagende udbyder faktureret for at måtte annullere en ordre som en direkte følge af winback-aktiviteterne. Da tjenesteudbydere derudover ofte bruger mange midler på salg- og marketing, er det ikke en "gratis omgang" for tjenesteudbydere at måtte annullere et påbegyndt kundeskifte.

### *De specifikke kommentarer ift. udkast til bekendtgørelse*

**Vedr. § 4, stk. 1**

Telenor og Fastspeed finder det væsentligt, at det præciseres i bestemmelsen, at det er den modtagende udbyder, der forestår informationsforpligtelsen ifm. et skifte. I modsat fald er der en oplagt risiko for, at den afgivende udbyder misinformerer eller omgår evt. winback-restriktioner. Informationen fra den modtagende udbyder bør være kort og generel, idet den modtagende udbyder intet kendskab har til slutkundens eksisterende kontrakt og produkter. Vil slutkunden vide mere, må vedkommende selv tage kontakt til den afgivende udbyder eller læse yderligere på enten den afgivende udbyders hjemmeside eller et andet centralt informationssted, som branchen enes om, hvor der ligeledes kan informeres generelt (eks. TI's hjemmeside).

**Vedr. § 5, stk. 2**

Telenor og Fastspeed finder det vigtigt, at brugen af ordet "angiver" i § 5, stk. 2, fastholdes, idet der ellers er risiko for, at nogle udbydere ved hvert skifte vil kræve fuld dokumentation for fuldmagt og det tilgrundliggende udtrykkelige samtykke. Dette vil give anledning til en administrativt tung skifteproces, og det er heller ikke sådan et skifte fungerer i dag på mobilområdet. Når den modtagende udbyder har modtaget et udtrykkeligt samtykke fra en kunde, må det være tilstrækkeligt, at de fornødne oplysninger videreformidles til afgivende udbyder, således at et skifte kan eksekveres, og den afgivende udbyder bliver gjort bekendt med om kunden har klikket af i klik-af-boksen ift. markedsføringsaktiviteter fra den afgivende udbyder. Den modtagende udbyder har ansvar for at udtrykkeligt samtykke er indhentet, og skal naturligvis på forlangende kunne dokumentere dette. Det skal blot ikke være en permanent tung proces, hvor fuldmagt og udtrykkeligt samtykke forlanges dokumenteret overfor afgivende udbyder ved ethvert udbyderskifte. Eventuelt kan dokumentation af fuldmagt og samtykke ske på stikprøvebasis eller på baggrund af en konkret begrundet tvivl om validiteten af en kundes fuldmagt og samtykke.

**Vedr. § 5, stk. 4**

Det anføres i udkastet, at *"den tid, tjenesten er utilgængelig i forbindelse med skiftet, må ikke udgøre mere end én arbejdsdag"*. Eftersom netop spørgsmålet om nedetid er noget af det væsentligste i forbindelse med et udbyderskifte, finder Telenor og Fastspeed, at det bør være et krav, at nedetid helt undgås, medmindre dette er teknisk umuligt. Kundernes oplevelse af et skifte af udbyder er i høj grad præget af, om der opleves nedetid eller ej, og der er Telenor og Fastspeed bekendt ikke nogen reel grund til, at kunderne overhovedet skal risikere nedetid. Dette gælder særligt ikke i de situationer, hvor kunden skifter fra én udbyder til en anden på en anden infrastruktur (dette kaldes også administrativt udbyderskifte). Nedetid er et

spørgsmål om koordinering mellem udbydere i markedet, herunder både tjenesteudbydere og netudbydere, og i en række tilfælde vil det være muligt at lægge tjeneste-overlap ind i skifteprocessen, således at kunderne ikke bemærker udbyderskifte (når bortses fra at kunden vil skulle skifte router mv). Men for at sikre, at branchen arbejder for helt at eliminere nedetid, må de kommende regler udtrykkeligt forpligte branchen hertil.

### **Vedr. § 7**

Det er også i denne bestemmelse vigtigt, at ordlyden "angiver" bliver fastholdt, idet der, som ovenfor beskrevet, ellers er risiko for, at nogle udbydere i forbindelse med alle skift vil kræve egentlig dokumentation for indhentet udtrykkeligt samtykke. Det må være tilstrækkeligt, at den modtagende udbyder har indhentet udtrykkeligt samtykke, og at kundens ønske om at undgå afgivende udbyders markedsføring mv. bliver videreformidlet til den afgivende udbyder. Er der begrundet tvivl om et udtrykkeligt samtykke, vil den modtagende udbyder på forlangende kunne dokumentere dette overfor den afgivende udbyder.

### **Vedr. § 8**

Det er vigtigt, at en evt. compensation ikke skal afholdes af en tjenesteudbyder, der er uden skyld eller ansvar i den pågældende skifteproces. Da det eksempelvis næppe er hverken den modtagende eller den afgivende tjenesteudbyder, der er årsag til, at en skifteproces trækker ud, er det derfor tvivlsomt, om denne bestemmelse får den rette incitamentsskabende effekt. Der skal i den forbindelse gøres opmærksom på, at der udover den modtagende og den afgivende udbyder (begge tjenesteudbydere) også vil være minimum én netudbyder involveret og ofte to. Det er mest sandsynligt, at det vil være forhold hos den ene eller begge af de to netejere, der er årsag til en forsinkelse ifm. et skifte (for eksempel hvis en etablering kræver en graveindsats eller lignende). Men netejernes rolle er ikke adresseret i bekendtgørelsen, og med mindre den ene eller begge netejere samtidig er tjenesteudbyder, vil en kompensationsmodel derfor ikke være særligt effektiv eller hensigtsmæssig, medmindre branchen bliver enige om en smidig regresmodel.

En sådan regresmodel forudsætter dog, at det i bekendtgørelsen understreges, at også de aktører, der er involveret i den samlede proces, men som ikke er hverken modtagende eller afgivende udbyder, vil skulle indgå i et kompensations-setup, som branchen skal opnå enighed om efter bekendtgørelsens ikrafttræden.

### **Vedr. Bilag 2**

Formuleringen i relation til winback-afkrydsningsfeltet bør formuleres anderledes. Det nuværende udkast lyder således: *"I opsigelsesperioden må min nuværende internetudbyder*

*ikke kontakte mig med tilbud om internet, indtil skiftet er gennemført og i 14 dage derefter."*

Da der ikke er nogen grund til, at en afgivende udbyder skal kontakte slutkunden, idet informationspligten beskrevet i bekendtgørelsesudkastets § 4 bør præciseres til at ligge hos modtagende udbyder, så bør formuleringen kunne ændres til *"Nej tak, jeg ønsker ikke, at min nuværende udbyder kontakter mig i forbindelse med mit ønskede skifte"*. Der er således ingen grund til, at det i formuleringen til klik-af-boksen anføres, at det specifikt er "tilbud om internet" som kunden fraskriver sig kontakt omkring. Den afgivende udbyder skal slet ikke kontakte kunden i forbindelse med skiftet, heller ikke med tilbud om tv, eller mobil, eller en musiktjeneste osv., da dette ofte vil kunne bruges som et påskud til at lancere et skuffetilbud.

Telenor og Fastspeed finder det slutteligt væsentligt, at det er klart og tydeligt, at der ved at klikke af i boksen siges "nej tak", hvorfor "nej tak" bør være de første to ord i den formulerede sætning.

---

Hvis ovenstående skulle give anledning til opfølgende spørgsmål, står undertegnede naturligvis til rådighed.

Med venlig hilsen

Kenneth Jarnit  
Senior Regulatory Advisor,  
Telenor A/S

Jens Raith  
CEO,  
Fastspeed A/S

Til Energistyrelsen

**Sendt pr. mail** til [tele@ens.dk](mailto:tele@ens.dk)

c.c. [mmat@ens.dk](mailto:mmat@ens.dk), [dig@ens.dk](mailto:dig@ens.dk)

20. januar 2022

## **Høring over udkast til nye regler om skift af bredbåndsudbydere**

Ved brev af 25. november 2021 har Energistyrelsen sendt udkast til ændring af bekendtgørelse om oplysningskrav i høring (jeres j.nr. 2021-7196). Teleindustrien (TI) takker for høringen og nedenfor findes TI's bemærkninger til udkastet.

TI har nedenstående bemærkninger til lovudkastet:

### **1. Generelt – brancheaftale om skift af bredbåndsudbydere**

Som anført i Energistyrelsens høringsbrev kan TI bekræfte, at telebranchen efter udstedelsen af bekendtgørelsen vil indlede dialog om indholdet af en brancheaftale om detaljerede administrative og tekniske processer for skift af bredbåndsudbydere, som implementerer reglerne i den nye bekendtgørelse om skift af bredbåndsudbydere, og som samtidig opfylder målene i pkt. 15 i den tidligere regerings "telepolitiske udspil 2018":

#### ***"15. Lettere for forbrugerne at skifte bredbåndsselskab***

*På mobilmarkedet tilbyder udbydere at ordne alle praktiske forhold, når forbrugerne skifter selskab. Det samme gør sig ikke gældende på fastnetmarkedet, hvor der er væsentligt flere barrierer ved at skifte udbydere. Det betyder, at forbrugerne ikke i samme grad som på mobilmarkedet skifter leverandør, selvom andre udbydere har bedre eller billigere produkter. Det sænker teleselskabernes incitament til at udvikle nye produkter og kan virke hæmmende på konkurrencen på markedet.*

*Regeringen vil derfor arbejde for, at de nuværende vilkår kan ændres via en aftale mellem aktørerne i telebranchen. Aftalen skal indeholde regler om, at kunder, der ønsker at skifte bredbåndsleverandør, skal kunne give den nye leverandør eller evt. en skifteagent fuldmagt til at håndtere de praktiske detaljer i forbindelse med skiftet.*

#### ***Mål:***

*At gøre det enklere for forbrugerne at skifte bredbåndsleverandør og derigennem tilskynde øget konkurrence på bredbåndsmarkedet.*

**Initiativer:**

*Regeringen vil facilitere en Brancheaftale, der gør det muligt for bredbåndskunder at give et nyt selskab eller en skifteagent fuldmagt til at ordne praktiske forhold ved skift af udbyder."*

TI finder det positivt, at Energistyrelsens forslag til regulering er kortfattet og som udgangspunkt svarer til reguleringen i teledirektivet artikel 106, stk. 1, 6, 8 og 9 – dog med tilføjelse af visse danske særregler i den foreslåede § 7 m.fl.

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

**1.1 Informationskrav - § 4**

Særlig for så vidt angår § 4 om informationskrav anmoder TI 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 afgivende udbyder, herunder om et udbyderskift har konsekvenser for eksisterende abonnement/produktmix, må den modtagende udbyder henvise kunden til selv at kontakte den afgivende udbyder.

Som et led i den kommende brancheaftale om skift af bredbåndsudbyder planlægger TI at udforme en kortfattet branchefælles standardtekst, som den modtagende udbyder kan benytte til at løfte informationskravet, jf. § 4 i udkastet, og som skal præsenteres for slutbrugeren i bestillingsflowet hos den modtagende udbyder forud for slutbrugerens afgivelse af opsigelsesfuldmagt, jf. udkastets § 5, stk. 2. Derudover planlægger TI at udforme en uddybende branchefælles standardtekst på TI's hjemmeside, som slutbrugeren kan tilgå via link i den nævnte kortfattede branchefælles standardtekst.

**2. Afgrænsninger****2.1 Teknisk SBBU og Administrativ SBBU**

I telebranchen sondres mellem skift af bredbåndsudbyder (1) hvor skiftet sker ved brug af en og samme accesslinje hos en netværksudbyder, og hvor der derfor er brug for teknisk koordinering på engrossiden (Teknisk SBBU), og (2) hvor skiftet sker ved brug af forskellige accesslinjer, herunder på tværs af teknologier, og hvor skifteprocessen derfor ikke forudsætter en teknisk koordinering, men kan foregå administrativt (Administrativ SBBU).

TI lægger til grund, at reguleringen i teledirektivets artikel 106 og i udkastet til ny bekendtgørelse omfatter begge typer af skift af bredbåndsudbyder som nævnt ovenfor.

**2.2 Mobilt bredbånd**

TI har hidtil forstået reglerne om 'skift af bredbåndsudbyder' – i daglig tale SBBU – således, at reglerne kun omfatter skift af kablede internetadgangstjenester med fast installationsadresse og ikke internetadgang fra mobiltelefoner, routere og lignende,

hvor der benyttes sim-kort med selvstændige mobilnumre (mobilt bredbånd). For så vidt angår skift af udbyder af mobilt bredbånd gælder særskilt brancheaftale om nummerportering, som allerede i dag sikrer kunden en smidig skifteproces. TI finder det desuden ikke relevant eller nødvendigt at overveje regler om skift på tværs af bredbånd via faste net og mobilt bredbånd, fordi bredbånd via faste net og mobilt bredbånd er vidt forskellige i deres tekniske opbygning samt systemhåndtering. Denne forskellighed sammenholdt med, at der for mobilområdet allerede eksisterer regler for skift, gør, at det ikke er relevant at overveje 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 reglerne om nummerportering i telelovens kap. 7. TI mener, at formålet med de nye regler (enkelt og effektivt skift af udbyder) allerede opfyldt i de eksisterende regler om nummerportering i forbindelse med slutbrugerens skift af og fra/til mobilt bredbånd.

På den baggrund skal TI anmode om, at det præciseres i den nye bekendtgørelse, at regelsættet om "skift af udbyder af internetadgangstjenester" kun omfatter skift af internetadgangstjenester med fast installationsadresse – jf. den oprindelige hensigt i pkt. 15 i den tidligere regerings "telepolitiske udspil 2018", som citeret ovenfor.

Afgrænsningen vil fx kunne ske ved tilføjelse af følgende stk. 3 til udkastets § 1:

*"Stk. 3. §§ 4-8 gælder ikke for internetadgangstjenester, som udbydes via mobilnet."*

### **3. Udtrykkeligt samtykke til skifte (fuldmagt) - § 5 og bilag 2**

#### *3.1 Indhentelse af fuldmagt - § 5, stk. 2*

I § 5, stk. 2, 2. pkt. fremgår, at "slutbruger kan give den modtagende udbyder fuldmagt". TI anmoder om, at det præciseres, at kunden *skal* afgive fuldmagt, hvis kunden ønsker, at den modtagende udbyder (MU) skal koordinere skiftet – og at det tilføjes til § 5, stk. 2, 2. pkt., at fuldmagten udgør kundens udtrykkelige samtykke til skift af bredbåndsudbyder, jf. § 5, stk. 2, 1. pkt. Hvis ikke kunden ønsker at give MU sådan fuldmagt, kan kunden alternativt selv opsigte direkte overfor afgivende udbyder, og selv bestille hos modtagende udbyder.

#### *3.2 MU's og AU's roller og opgaver - § 5, stk. 1 og stk. 2, 3. pkt. 1. led*

I § 5, stk. 2, 3. pkt., 1. led fremgår, at afgivende udbyder (AU) "igangsætter proceduren for udbyderskift". TI bemærker hertil, at det er modtagende udbyder (MU), der initierer og koordinerer SBBU-proceduren, jf. § 5, stk. 1, hvorimod afgivende udbyder primært blot iværksætter kundens opsigelse hos AU. TI anmoder derfor om, at teksten i § 5, stk. 2, 3. pkt., 1. led rettes i overensstemmelse hermed ved fx at skrive "Den afgivende udbyder iværksætter opsigelse hos afgivende udbyder igangsætter proceduren for udbyderskift, hvis ...". Mere hensigtsmæssigt kan § 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.

### 3.3 Dokumentation for fuldmagt - § 5, stk. 2, 2. pkt.

I § 5, stk. 2, 3. pkt., 2. led fremgår, at den modtagende udbyder (MU) skal "angive" overfor den afgivende udbyder (AU), at MU har indhentet fuldmagt. TI bemærker her til, at det afgørende er, at AU altid kan forlange skriftlig dokumentation for, at MU har indhentet skiftefuldmagt hos slutkunden. I den gældende branchepraksis for administrativ SBBU (SBBU på tværs af net), er det kutyme, at MU's iværksættelse af SBBU sker ved, at MU indhenter skiftefuldmagt fra kunden og herefter sender fuldmagten til MU's kontaktpunkt. I den gældende branchepraksis for administrativ SBBU sker dokumentationen for indhentet fuldmagt derfor automatisk. I den gældende brancheaftale for Teknisk SBBU på TDC's kobbernet (SBBU på én og samme linje), er det derimod kutyme, at skiftefuldmagten kun udveksles stikprøvevis, og det samme gør sig gældende på NP-området. Dette skyldes bl.a. at der er tale om skift på en delt ressource (linjen hhv. nummeret), og at Teknisk SBBU på TDC's kobbernet er baseret på systemunderstøttelse i bestillingssystemet hos netværksudbyderen, som giver MU automatisk besked om, hvilket kredsløb/abonnement, der er omfattet af bestillingen.

I forbindelse med den kommende udarbejdelse af en ny brancheaftale om skift af bredbåndsudbyder vil telebranchen drøfte og finde frem til i hvilke tilfælde MU skal fremsende fuldmagten til AU 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.

Samlet set foreslår TI følgende konkrete præcisering til § 5, stk. 2 i udkastet (ændringer markeret):

*"§ 5. Den modtagende udbyder koordinerer førestår skifteprocessen.*

*Stk. 2. Udbydere må ikke foretage et skifte af udbyder for slutbrugeren uden slutbrugers udtrykkelige samtykke. Slutbruger kan give Slutbrugers udtrykkelige samtykke indhentes ved, at slutbrugeren giver den modtagende udbyder fuldmagt, jf. bilag 2, til at opsig slutbrugers internetadgangstjeneste hos den afgivende udbyder med henblik på skift af bredbåndsudbyder til modtagende udbyder, som herefter iværksætter skiftet. ~~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."*



Se også pkt. 5 nedenfor om forslag til ændring i § 7.

### *3.4 Fuldmagtens indhold og ordlyd – bilag 2*

TI finder det positivt, at indholdet af en fuldmagt skitseres i bilag i bekendtgørelsen. TI anmoder dog om, at det præciseres i bilag 2, at indholdet af bilaget kun udgør et minimumindhold, således at indholdet af opsigelsesfuldmagten kan uddybes og udbygges, dels i forbindelse med udarbejdelse af en brancheaftale om skift af bredbåndsudbyder, dels som led i de enkelte udbyderes behov for selvstændig tilpasning af ordlyden. Det er således vigtigt for branchen, at indholdet af bilaget ikke udgør en obligatorisk og ufravigelig standard for indholdet af opsigelsesfuldmagten. TI bemærker, at der efter gældende branchestandard bl.a. er behov for, at der i SBBU-opsigelsesfuldmagten indgår felter, som giver kunden mulighed for at angive en ønsket skiftedato, herunder om kunden ønsker at skifte straks (mod betaling for frikøb af restbinding eller opsigelsesperiode hos AU) eller ønsker at skifte efter endt binding/opsigelsesperiode hos AU. Konkret beder TI derfor om, at der i første linje i bilag 2 sker følgende tilføjelse:

*”Ved afgivelse af fuldmagt, jf. § 5, stk. 2, skal følgende indhold eller tilsvarende bl.a. indgå i fuldmagten”.*

### *3.5 Opsigelsesfuldmagt er kun relevant ved skift af bredbåndsudbyder – bilag 2*

TI bemærker, at det bør præciseres i skabelonen i bilag 2, at MU's indhentelse af opsigelsesfuldmagt kun er relevant ved skift af bredbåndsudbyder.

TI finder det i øvrigt ikke nødvendigt, at fuldmagten indeholder erklæring fra kunden om, at fuldmagten må videregives til afgivende udbyder, som er den naturlige modtager af fuldmagten.

Konkret foreslår TI, at følgende ændring i fuldmagtsteksten i bilag 2:

*”... på mine vegne kan opsigelse af mit internetabonnement [evt. abonnementsnummer eller lignende identifikation] hos [nuværende internetudbyder] med henblik på skift af internetudbyder til [ny internetudbyder] og videregive oplysningerne på denne fuldmagt til [nuværende internetudbyder]”*

### *3.6 Brug af elektronisk fuldmagt fra privatkunder via web og mail – bilag 2*

TI bemærker endvidere, at der efter gældende branchestandard er mulighed for, at privatkunder kan afgive fuldmagt ved brug af mail eller ved at afkrydse fuldmagten på en web-bestilling (elektronisk fuldmagt). TI vurderer, at sådan elektronisk fuldmagt fortsat giver tilstrækkelig sikkerhed for privatkunders identitet, og at det derfor i forhold til privatkunder ikke er nødvendigt, at indhente privatkundens underskrift eller digital signatur.

TI beder derfor om, at der i sidste linje i bilag 2 tilføjes ”f.eks.” i parentes om underskrift.

#### 4. Markedsføring - § 7 og bilag 2

I forlængelse af TI's bemærkninger til § 5 ovenfor pkt. 3.5 om fuldmagtens indhold og ordlyd foreslår TI dog, 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 dette forslag 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.

Konkret foreslår TI, at følgende stk. 2 tilføjes til § 7 i udkastet:

*"Stk. 2: Teksten i fuldmagten om fravalg af markedsføring, skal affattes som angivet i bilag 2, og afkrydsningsfeltet om fravalg af markedsføring må ikke være forud afkrydset."*

TI henviser i øvrigt til høringssvarene fra de enkelte teleudbydere, hvor teleudbyderne hver især vil afgive bemærkninger til den foreslåede § 7.

#### 5. Dokumentation for udtrykkeligt samtykke og fravalg af markedsføring

TI anmoder om, at ordlyden i § 7, sidste punktum ændres til følgende (ændringer markeret):

*"Den modtagende udbyder dokumenterer ~~angiver~~ over for den afgivende udbyder, at slutbruger har fravalgt en sådan markedsføring".*

TI planlægger, at dokumentation skal ske ved, at den modtagende udbyder fremsender fuldmagten til den afgivende udbyder, og processen herfor vil blive nærmere beskrevet i den kommende brancheaftale om SBBU. I forbindelse med udarbejdelse af brancheaftale om skift af bredbåndsudbydere vil telebranchen drøfte og finde frem til i hvilke tilfælde MU skal fremsende dokumentation til AU automatisk, og i hvilke tilfælde det eventuelt er muligt, at dokumentation kun udveksles stikprøvevis mulig. Fremsendelse af fuldmagten til AU og dermed fuld dokumentation for, at kunden har afgivet skiftefuldmagt til MU, anses for naturligt og nødvendigt med henblik på, at MU opnår vished for kundens eventuelle tilbagetrækning af samtykke til markedsføring, jf. § 7.

#### 6. Tilrådighedsstillelse af bredbånd fra AU - § 6

##### 6.1 De bagvedliggende EU-regler

§ 6, stk. 1 og 2 i udkastet regulerer den afgivende udbyders forpligtelser, og det ses, at § 6, stk. 1 og 2 implementerer følgende regler i teledirektivets artikel 106:

- artikel 106, stk. 1, 1. pkt., 2. led om, at udbydere skal sikre, "at internetadgangstjenesten fortsat er tilgængelig, medmindre det ikke er teknisk muligt",
- artikel 106, stk. 1, 3. pkt. om, at "Den afgivende udbyder fortsætter med at stille internetadgangstjenesten til rådighed på samme vilkår, indtil den modtagende udbyder aktiverer sin internetadgangstjeneste",
- artikel 106, stk. 6, 1. afsnit, sidste pkt., om, at "Slutbrugerens aftale med den afgivende udbyder ophører automatisk efter afslutningen af skiftet", og
- artikel 106, stk. 6, 3. afsnit, om tilbagebetaling af kredit.

TI bemærker, at artikel 106, stk. 1, 1. pkt., 2. led om, at udbydere skal sikre, "at internetadgangstjenesten fortsat er tilgængelig, medmindre det ikke er teknisk muligt" ifølge ordlyden af artikel 106, stk. 1 er en bestemmelse, der gælder for både AU og MU. TI anmoder om at dette præciseres i § 6, stk. 1, jf. konkret forslag til tekstændring nedenfor pkt. 6.4.

Det er desuden TI opfattelse, at reglerne i artikel 106, stk. 1 skal fortolkes indskrænkende og efter deres ordlyd, herunder henset til at reglerne er ganske byrdefulde for udbydere, idet manglende overholdelse af reglerne udløser krav om compensation til kunden. Det er på den baggrund TI's vurdering, at der fx hverken kan indfortolkes i teledirektivets regler om skift af bredbåndsudbyder, at den afgivende udbyder skal forlænge AU's levering til kunden ud over den aftalte skiftedato, jf. herom nedenfor pkt. 6.2, eller at den afgivende udbyder skal genaktivere abonnementet hos AU, hvis AU's levering til kunden er ophørt på den aftalte skiftedato uden, at MU's levering af den nye bredbåndsforbindelse sker på den aftalte skiftedato (pga. forsinkelse), jf. herom nedenfor pkt. 6.3.

Det er TI's opfattelse, at de bagvedliggende EU-regler skal fortolkes på følgende måde:

- artikel 106, stk. 1, 1. pkt. 2. led om, at (begge) udbydere skal sikre, "at internetadgangstjenesten *fortsat er tilgængelig*, medmindre det ikke er teknisk muligt", indeholder et krav om, at skiftet som udgangspunkt skal ske uden nedetid – dvs. udbydere skal koordinere skiftedatoen. TI kan oplyse, at det bl.a. ved Teknisk SBBU (SBBU på én og samme linje) ikke er teknisk muligt at undgå nedetid. Ved Administrativ SBBU (skift mellem net mv.), hvor der sker forsinkelser i MU's levering til kunden og hvor AU's levering ikke kan forlænges pga. mangel på smidige processer for forlængelse hos AU's netværksudbyder (uden ekstra engrosomkostninger ud over den løbende abonnementsbetaling for engrosydelsen), er det heller ikke muligt at undgå nedetid. Som nævnt i pkt. 6.2 nedenfor vil branchen indlede drøftelser mhp. at afdække mulige løsninger på sidstnævnte.
- Artikel 106, stk. 1, 3. pkt. om, at "Den afgivende udbyder fortsætter med at stille internetadgangstjenesten til rådighed *på samme vilkår*, indtil den modtagende udbyder aktiverer sin internetadgangstjeneste" indeholder et krav om, at AU skal stille det hidtidige bredbåndsabonnement til rådighed for kunden på samme vilkår som hidtil, indtil den dato, hvor det er aftalt mellem udbydere, at MU aktiverer

det nye bredbåndsabonnement. I de tilfælde, hvor der findes processer hos AU's netværksudbyder, som gør det muligt for AU (uden ekstra engrosomkostninger ud over den løbende abonnementsbetaling for engrosydelsen) at forlænge eller genaktivere kunden hidtidige bredbåndsabonnementet ud over den aftalte skiftedato som følge af forsinkelser i MU's levering, danner reglen i artikel 106, stk. 1, 3. pkt. endvidere grundlag for, at sådan forlængelse eller genaktivering kan ske på samme vilkår som hidtil, således at det ikke er nødvendigt, at MU indgår ny aftale med slutkunden. Det følger derimod *ikke* af reglen, at AU er forpligtet til at forlænge abonnementet, hvis der opstår forsinkelser hos MU. Hvis der opstår forsinkelser hos MU, er forholdet derimod reguleret i artikel 106, stk. 8 om kompensation til kunden i tilfælde af forsinkelse, som medfører nedetid.

- artikel 106, stk. 6, 1. afsnit, sidste pkt. om, at "Slutbrugerens aftale med den afgivende udbyder *ophører automatisk* efter afslutningen af skiftet", indeholder en præcisering af kravet i artikel 106, stk. 1 om at MU og AU skal koordinere en skiftedato, hvor MU's ydelse leveres og AU's ydelse nedtages. TI lægger i denne sammenhæng til grund, at slutkunden ligesom på NP-området, jf. nedenfor pkt. 6.4, uanset kundens ønsker til skiftedato skal opfylde de betalingsforpligtelser, der følger af kundens aftale med den afgivende operatør, dvs. hvis kunden har ønsket en skiftedato, der ligger inden udløbet af en eventuel bindings- eller opsigelsesperiode hos afgivende udbyder, så vil kunden være forpligtet til at betale abonnementsafgift for den resterende del af bindingen eller opsigelsesperioden hos AU.

På denne baggrund er det samlet TI's opfattelse, at formålet med reglerne om skift af bredbåndsudbyder i artikel 106 alene er at forpligte udbyderne til at samarbejde om en smidig skifteproces, hvor MU koordinerer, at bredbånd hos AU opsiges pr. samme dato, som MU leverer det nye bredbånd – dvs. koordinering af skiftedato under normale forhold uden nedetid og uden overlap. Derudover stilles der krav om en kompensationsordning til kunden, hvis skiftet forsinkes med manglende tjeneste til følge (typisk hvis der opstår leveringssvigt hos MU eller dennes netværksudbyder, jf. nedenfor pkt. 7) eller hvis skifteprocessen misbruges, herunder ved iværksættelse af skifte uden samtykke fra kunden.

#### 6.2 Processer for udskydelse af skiftedato og forlængelse af abonnement hos AU

Uanset, at afgivende udbyder efter TI's opfattelse ikke er forpligtet til at forlænge AU's levering til kunden ud over den aftalte skiftedato, vil TI – med henblik på at skabe en god kundeoplevelse – indlede drøftelser om mulige processer for dialog mellem MU og AU om eventuel udskydelse af skiftedato, fx i den typiske situation, hvor der opstår leveringssvigt hos MU, herunder som følge af leveringssvigt hos MU's netværksudbyder. Sådanne processer vil bl.a. skulle fastsætte hvornår MU senest skal meddele forsinkelser og ændringer i skiftedato til AU med henblik på, at AU kan undersøge muligheden for at udskyde ophør af AU's levering til slutkunden.

Det bemærkes, at en sådan proces forudsætter, at der også findes underliggende processer for udskydelse af opsigelse af det engrosprodukt, som AU har indgået aftale

med AU's netværksudbyder om, herunder at udskydelse af opsigelsen af engrosproduktet kan ske uden ekstra engrosomkostninger for AU ud over den løbende abonnementsbetaling for engrosydelsen. TI kan oplyse, at der p.t. ikke findes en branchestandard for forlængelse af engrosydelse, og at der hos en lang række netværksudbydere opkræves gebyr for forlængelse.

*6.3 Kompensation ved leveringssvigt på selve skiftedagen uden genaktivering hos AU*  
 TI bemærker, at der for så vidt angår SBBU ikke gælder en genaktiveringsforpligtelse svarende til NP-reglerne, jf. art. 106, stk. 5 hhv. telelovens § 27, stk. 3 om NP. Idet reglerne i artikel 106 er totalharmoniserede regler, jf. artikel 101, lægger TI til grund, at den afgivende udbyder ikke er forpligtet til at genaktivere en bredbåndsforbindelse i tilfælde af fejl i SBBU-processen, som medfører, at abonnementet hos AU er ophørt pr. den opsigelsesdato (den aftale skiftedato), som afgivende udbyder har bekræftet overfor slutkunden i overensstemmelse med slutkundens opsigelse via SBBU-fuldmagten. En sådan situation kan f.eks. opstå, ved leveringssvigt hos MU på selve skiftedagen, herunder leveringssvigt hos MU's netværksudbyder, som umuliggør dialog mellem MU og AU om fx mulighed for udskydelse af skiftedato/ophør af AU's leverance til kunden. I sådanne situationer vil der opstå nedetid ud over én arbejdsdag, medmindre afgivende udbyder kan tilbyde genaktivering, uanset at AU ikke er forpligtet hertil.

TI bemærker, at AU's genaktivering vil forudsætte, at der findes underliggende processer for genaktivering af det ophørte engrosprodukt, som AU har indgået aftale med AU's netværksudbyder om, herunder at genaktivering af engrosproduktet kan ske uden ekstra engrosomkostninger for AU ud over den løbende abonnementsbetaling for engrosydelsen. TI kan oplyse, at der p.t. ikke findes en branchestandard for genaktivering af engrosydelse i den nævnte situation, og at der hos en lang række netværksudbydere opkræves gebyr for genaktivering eller nyoprettelse, jf. nærmere herom nedenfor pkt. 8. I tilfælde af leveringssvigt hos MU i dagene op til eller på selve skiftedagen, hvor AU ikke har mulighed for at genaktivere fx pga. større engrosomkostninger, vil der opstå nedetid ud over en arbejdsdag, og TI vurderer, at slutkunden i en sådan situation vil være berettiget til kompensation fra MU efter reglen i udkastets § 8, jf. nærmere herom nedenfor pkt. 7.

#### *6.4 Øvrige forhold og forslag til præcisering af § 6*

TI bemærker, at rækkevidden af bestemmelsen i såvel § 6, stk. 1 og 2 i udkastet samt de ovenfor oplistede regler i artikel 106, stk. 1 og 6 i teledirektivet er ganske komplekse. For at undgå fortolkningstvivel anmoder TI om, at de nævnte regler i teledirektivets artikel 106 implementeres tekstnært i forhold til direktivets tekst. Fx genfindes teksten i udkastet § 6, stk. 2 om "udtrykkelig aftale med slutbrugeren" ift. ophøret hos afgivende udbyders ikke i den bagvedliggende EU-regel (artikel 106, stk. 6, 1. afsnit, sidste pkt.), og TI anmoder derfor om at denne passus slettes.

TI anmoder endvidere om, at det i lighed med lovforslagsbemærkningerne til telelovens § 27 præciseres, at slutbrugeren er forpligtet til at betale for frikøb, hvis kunden i sin dialog med MU har ønsket en skiftedato, som ligger forud for udløbet af en opsigelses- eller bindingsperiode hos AU.

Samlet foreslår TI, at § 6, stk. 1 og 2 ændres og udformes på følgende måde opdelt i de samme fire bestemmelser, som findes i artikel 106, stk. 1 og 6, jf. oplistningen ovenfor i pkt. 6.1, og med tilføjelse af ovennævnte præcisering om frikøb, som også findes på NP-området (markeret):

”§ 6. I forbindelse med skift mellem udbydere af internetadgangstjenester sikrer de pågældende udbydere, at internetadgangstjenesten fortsat er tilgængelig for slutbrugeren, medmindre det ikke er teknisk muligt.

Stk. 2. Den afgivende udbyder fortsætter med at stille internetadgangstjenesten til rådighed på samme vilkår, indtil den modtagende udbyder aktiverer sin internetadgangstjeneste.

Stk. 3. Slutbrugerens aftale med den afgivende udbyder ophører automatisk efter afslutningen af skiftet. Slutbrugere, der udnytter deres ret til at skifte udbyder af internetadgangstjeneste skal overholde bestemmelser i aftalen med den afgivende udbyder om opfyldelse af betalingsforpligtelser for en eventuel bindingsperiode eller under et opsigelsesvarsel.

Stk. 4. Afgivende udbyder skal på anmodning tilbagebetale eventuel resterende kredit til forbrugere, 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”.

## **7. Kompensationsordning - § 8**

TI bemærker, at ordlyden af § 8 i udkastet indebærer væsentlige ændringer i forhold til den bagvedliggende regel i teledirektivets artikel 106, stk. 8.

For at undgå fortolkningstvivl anmoder TI om, at artikel 106, stk. 8 implementeres tekstnært i forhold til direktivets tekst.

TI forstår bestemmelsen i artikel 106, stk. 8, sidste led om kompensation i tilfælde af forsinkelse og manglende tjeneste sådan, at begge betingelser skal være opfyldt (både forsinkelse og manglende tjeneste), for at slutkunden er berettiget til kompensation. Det vil sige en simpel ændring i skiftedatoen, fx som følge af ændringer i leveringsdatoen hos MU med samtidig mulighed for udskydelse af opsigelsesdatoen hos AU, udløser efter TI's opfattelse ikke krav om kompensation til kunden.

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 udenfor udbydernes kontrol, der medfører forsinkelser og manglende tjeneste, ikke berettiger slutkunden til kompensation, herunder fx frost i jorden, som med kort varsel umuliggør gravearbejde til brug for tilslutning af den nye bredbåndsforbindelse. På samme måde lægger TI til grund, at forsinkelser, der skyldes kundens forhold (fx at kunden ikke er hjemme på den aftalte skiftedato til at modtage teknikerbesøg til indendørs installation) heller ikke berettiger slutkunden til kompensation.

TI forstår omvendt ikke indholdet og rækkevidden af sidste led i artikel 106, stk. 8 ("... og aftale om installation"), og TI anbefaler derfor, at denne del ikke indgår i § 8.

TI bemærker desuden, at den forslåede § 6, stk. 3 om e-mailadresser ikke er omfattet af teledirektivets regler om kompensationsordning, og for at undgå overimplementering af de totalharmoniserede regler i artikel 106 kan kompensationsordninger ikke også omfatte reglen om e-mailadresser.

TI anmoder desuden om, at reglen om kompensation afgrænses og konkretiseres på samme måde som den parallelle regel om kompensation på NP-området i telelovens § 27, stk. 4, som nævner kompensation ved forsinkelse og kompensation misbrug. En sådan tilsvarende afgrænsning og konkretisering vil lette udbydernes information til kunderne om retten til kompensation og vil eliminere tvivl om, hvorvidt der findes andre situationer, der udløser en ret til kompensation.

Konkret foreslår TI, at § 8 udformes på følgende måde:

*Stk. 8. Udbyderne skal yde kompensation til slutbrugerne på en let og rettidig måde i tilfælde af*

*~~{a. en udbyders manglende overholdelse af forpligtelserne i §§ 4-5 og § 6, stk. 1-2},~~*

*b. i tilfælde af forsinkelser i skifteprocessen, som medfører manglende tjeneste i mere end én arbejdsdag ~~{og aftale om installation}~~, samt*

*c. i tilfælde af misbrug af skifteprocessen.*

## **8. Netværksudbydernes rolle og ansvar for skifteprocessen**

**8.1 Standardproces for levering, opsigelse, forlængelse og ombooking af engrosordre**  
TI bemærker, at teledirektivet artikel 106 omfatter forpligtelser, som retter sig mod udbydere af internetadgangstjenester til slutbrugere (detailudbyderne), men hvor detailudbyderne er afhængige af de processer og vilkår for levering, ombooking, opsigelse, forlængelse og genaktivering mv., som netværksudbyderne (operatørerne) stiller til rådighed for detailudbyderne. Det drejer sig om følgende krav:

**at** nedetid ifm. udbyderskift maksimalt må vare én arbejdsdag (§ 5, stk. 4),

**at** den afgivende udbyder skal fortsætte med at stille internetadgang til rådighed for slutbrugeren på samme vilkår, indtil den modtagende udbyder aktiverer den nye internetadgangstjeneste (§ 6, stk. 1), og

**at** udbyderne skal yde slutkunden kompensation i tilfælde af forsinkelser i skifteprocessen og manglende tjeneste (§ 8).

Det danske marked for netværksadgang til bredbånd er desuden præget af, at markedet er geografisk opdelt og fordelt på mange forskellige netværksudbydere – og hver af disse netværksudbydere benytter ofte forskellige processer og vilkår for levering, ombooking, opsigelse, forlængelse og genaktivering mv. af engrosordrer om BSA. For at detailudbydere kan løfte de nævnte koordineringsforpligtelser mv. i teledirektivets artikel 106, jf. udkastets § 5, stk. 4, § 6, stk. 1 og § 8, har detailudbydere behov for at netværksudbydere benytter ensartede og standardiserede processer og vilkår for levering, ombooking, opsigelse, forlængelse og genaktivering mv. af ordrer om BSA. TI vil tilstræbe, at sådanne standardiserede processer kan blive en del af den kommende brancheaftale om skift af bredbåndsudbydere – henset til at markedsafgørelser på marked 3 forpligter de SMP-udpegede netværksudbydere til at stille netværksydelse til rådighed for detailudbydere på fair og rimelige vilkår, og at den effektive konkurrence kan sikre tilsvarende vilkår fra udbydere uden SMP.

### *8.2. Leveringssvigt ved skift, som kræver gravearbejde eller teknikerbesøg*

TI kan oplyse, at der for tiden verserer en del forsinkelser og leveringssvigt i de tilfælde, hvor levering af en ny bredbåndsforbindelse kræver gravearbejde, fx fordi fibernet kun er under opbygning i området. Forsinkelser og manglende levering af ny bredbåndsforbindelse skyldes oftest svigt i leveringen af engrosydelsen fra den modtagende udbyders netværksudbydere, jf. aktuelle sager omtalt i pressen.

Standardiserede processer og vilkår for bl.a. opsigelse og forlængelse af engrosydelser, som nævnt ovenfor i pkt. 8.1 og i pkt. 6, vil gøre det muligt for AU at forlænge slutkundens hidtidige abonnement i tilfælde af leveringssvigt hos MU eller MU's netværksudbydere, og dermed vil problemstillingen med dårlige kundeoplevelser ifm. leveringssvigt på modtager-siden kunne afbødes på Administrativ SBBU, hvor dette er en teknisk mulighed. TI vil som nævnt i pkt. 6.2 indlede drøftelser i branchen herom.

TI forventer, at alle parter i telebranchen – både netværksudbydere og detailudbydere – ved de kommende drøftelser i branchen om en nye SBBU-brancheaftale vil være åbne for at finde løsninger til selvregulering, der kan afbøde de nævnte problemstillinger.

## **9. Ikrafttrædelse - § 9**

Det fremgår af § 9 i udkastet, at de nye regler skal træde i kraft pr. 1. juli 2022. TI bemærker hertil, at det forventes at være realistisk, at branchen har indgået brancheaftale inden sommer om en smidig skifteproces, hvor MU koordinerer, at bredbånd hos AU opsiges pr. samme dato, som MU leverer det nye bredbånd – dvs. koordinering af skiftedato under normale forhold uden nedetid og uden overlap. Når brancheaftalen er indgået og på plads, er der derefter behov for tid til implementering af de nye processer for fuldmagt, information og compensation 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.

---

TI står naturligvis til rådighed for besvarelse af Energistyrelsen eventuelle spørgsmål i anledning af dette høringssvar, ligesom TI gerne uddyber høringssvaret ved et møde.

Med venlig hilsen



Jakob Willer  
Direktør, TI