



Nuuday A/S
Teglholmsgade 1
2450 København SV

Sendt pr. mail til regulering@nuuday.dk

Kontor
Bredbånd

Dato
30. april 2024

J nr. 1603-4133

/ MAHOL

Afgørelse om slutbrugerrettigheder for små erhvervs kunder (aftaleresumé, maksimale bindingsperioder mv.)

Indledning

Når Nuuday (Relatel) indgår aftale med små erhvervs kunder om levering af mobil-tjenester, kan erhvervs kunden vælge imellem forskellige bindingsperioder på mellem 0 og 36 måneder, og Nuuday (Relatel) har oplyst, at selskabet indgår aftaler med små erhvervs kunder med 36 måneders binding.

Afgørelse

Styrelsen for Dataforsyning og Infrastruktur (SDFI) træffer i medfør af § 20, stk. 1, i lov om elektroniske kommunikationsnet og -tjenester, jf. lovbekendtgørelse nr. 955 af 17. juni 2022 (teleloven), følgende afgørelse:

En erhvervs kundes valg og accept af 36 måneders binding i salgsprocessen og ved aftaleindgåelsen udgør ikke i sig selv et udtrykkeligt afkald på erhvervs kundens ret til maksimum 24 måneders binding.

Nuuday (Relatel) har overtrådt § 7, stk. 4, i slutbrugerbekendtgørelsen ved at indgå aftaler om mobilabonnement med 36 måneders binding med små erhvervs kunder uden at indhente erhvervs kundens udtrykkelige afkald på retten til maksimum 24 måneders binding.

SDFI påbyder Nuuday (Relatel) at sikre, at slutbrugere, som er små erhvervs kunder, maksimalt bindes i 24 måneder, jf. slutbrugerbekendtgørelsens § 7, stk. 4, medmindre slutbrugeren har givet *udtrykkeligt* afkald på sin ret til maksimal binding i 24 måneder. For at der er tale om et udtrykkeligt afkald, skal afkaldet afgives aktivt og individuelt, og der skal gives slutbrugeren tydelig oplysning om indholdet af det udtrykkelige afkald i umiddelbar tilknytning til afgivelsen af afkaldet.

SDFI bemærker, at det påhviler Nuuday (Relatel) at kunne dokumentere, at slutbrugeren har givet udtrykkeligt afkald.

**Styrelsen for Dataforsyning
og Infrastruktur**

Rentemestervej 8
2400 København NV

T: 72 54 55 00
E: sdfi@sdfi.dk

www.sdfi.dk



Nuuday (Relatel) skal straks efterleve denne afgørelse, som har retsvirkning for alle aftaler, som er indgået siden 21. december 2020, hvor slutbrugerbekendtgørelsen trådte i kraft.

Baggrund

SDFI har i efteråret 2023 gennemført et tilsyn med mobilselskabers overholdelse af regler om slutbrugerrettigheder for små erhvervskunder (bindingsperioder og aftaleresume mv.).

Ved tilsynsbrev af 9. november 2023 har SDFI anmodet Nuuday (Relatel) om at oplyse følgende:

1. Har selskabet ved salg af mobilabonnement til små erhvervskunder i perioden siden 21. december 2020 benyttet bindingsperioder, som er længere end 24 måneder?
2. Hvis selskabet benytter bindingsperioder for små erhvervskunder, som er længere end 24 måneder, jf. pkt. 1: Hvordan indhenter selskabet erhvervskundens udtrykkelige afkald på retten til maksimal binding i 24 måneder, jf. § 7, stk. 4 i slutbrugerbekendtgørelsen?
3. Udleverer selskabet aftaleresumé til små erhvervskunder, jf. § 4, stk. 2 og 4 i slutbrugerbekendtgørelsen?
4. Hvis selskabet ikke udleverer aftaleresumé til små erhvervskunder, jf. pkt. 3: Hvordan indhenter selskabet erhvervskundens udtrykkelige afkald på retten til et aftaleresumé, jf. § 4, stk. 4 i slutbrugerbekendtgørelsen?

Ved "små erhvervskunder" forstås virksomheder, som beskæftiger under 50 personer, og som har en årlig omsætning under 10 mio. EUR, jf. definitionerne i § 2, nr. 12-14 i slutbrugerbekendtgørelsen.

Den 1. december 2023 vendte Nuuday tilbage med svar på de stillede spørgsmål. Nuuday oplyser, at alle brands hos Nuuday, herunder Relatel, udleverer aftaleresumé til små erhvervskunder, jf. pkt. 3 og 4 i SDFI's spørgsmål.

Nuuday oplyser endvidere, at for alle brands hos Nuuday, bortset fra Relatel, benytter selskabet ikke bindingsperioder for små erhvervskunder, som er længere end 24 måneder.

For så vidt angår brandet Relatel, oplyser Nuuday følgende om brug af binding:

"For Relatel's vedkommende kan SDFI's spørgsmål besvares således:



1. "Har selskabet ved salg af mobilabonnement til små erhvervskunder i perioden siden 21. december 2020 benyttet bindingsperioder, som er længere end 24 måneder?"

Svar: Ja.

2. "Hvis selskabet benytter bindingsperioder for små erhvervskunder, som er længere end 24 måneder, jf. pkt. 1: Hvordan indhenter selskabet erhvervskundens udtrykkelige afkald på retten til maksimal binding i 24 måneder, jf. § 7, stk. 4 i slutbrugerbekendtgørelsen?"

Svar: Nuuday har drøftet Relatel's online bestillingsflow med SDFI. Relatel er af den opfattelse, at kunder i bestillingsflowet aktivt og informeret kan binde sig i 36 måneder. Dette begrundes med følgende:

- Der kan vælges mellem flere forskellige bindingsperioder mellem 0 og 36 måneder.
- Prisen bliver lavere, jo højere en bindingsperiode kunden vælger.
- Kunden kan flere gange under bestillingsflowet vælge mellem de forskellige bindingsperioder.

Ved telefonsalg bliver kunden tydeligt gjort opmærksom på bindingsperioden, ligesom kunden får mulighed for at vælge mellem forskellige bindingsperioder. Efter afslutning af telefon-flow fremsendes der et samlet tilbud til kunden, som kunden aktivt skal acceptere.

[...]

På baggrund af drøftelser med SDFI kan Relatel oplyse, at følgende tiltag vil blive implementeret i indeværende år:

Online bestillingsflow

Der vil blive indsat et afkrydsningsfelt for kunder, som vælger 36 måneders binding samt en tekst, hvoraf det fremgår, at kunden giver afkald på retten til maksimal binding i 24 måneder. Feltet skal aktivt afkrydses, før bestillingsflowet kan fortsætte.

Telefonsalg

Som nævnt ovenfor, indebærer Relatels bestillingsmodel i forvejen, at der efter telefonsamtalen bliver fremsendt et tilbud til accept hos kunden. Relatel implementerer i tilbuddet samme afkrydsningsfelt som beskrevet ovenfor for online bestillingsflow, og kunden vil kun kunne acceptere tilbuddet, såfremt afkrydsningsfeltet er udfyldt af kunden.

Den konkrete sag

I relation til den konkrete sag kan det nævnes, at aftalen med kunden er indgået via telefon. Kunden har telefonisk accepteret 36 måneders binding, og



har efter telefonsamtalen igen accepteret Relatels tilbud fremsendt via e-mail. ”

Den 2. februar 2024 sendte SDFI udkast til afgørelse i partshøring hos Nuuday (Relatel), som svarede ved brev af 29. februar 2024, hvor selskabet oplyser, at Nuuday (Relatel) tager SDFI's afgørelse til efterretning og har implementeret de nødvendige processer for at sikre efterlevelse af slutbrugerbekendtgørelsen.

I høringssvaret peger Nuuday desuden på en række elementer i SDFI's udkast til afgørelse, som ikke direkte knytter sig til Relatels nye processer for skriftlig indhentelse af afkald, men derimod vedrører behovet for oplysning til erhvervskunder i markedsføringen af abonnementer med bindingsperiode på 36 måneder om, at aftale om binding i 36 måneder forudsætter, at erhvervskunden giver afkald på sin ret til maksimal binding i 24 måneder. SDFI har erstattet disse elementer i afgørelsen med anbefalinger om oplysning i markedsføringen.

Regelgrundlag

SDFI fører tilsyn med overholdelse af reglerne i bekendtgørelse nr. 566 af 24. maj 2023 om slutbrugerrettigheder på teleområdet (slutbrugerbekendtgørelsen), jf. § 20, stk. 1, i lov om elektroniske kommunikationsnet og -tjenester (teleloven).

I denne afgørelse bruges begrebet "små erhvervskunder" om slutbrugere, der er mikrovirksomheder, små virksomheder eller nonprofitorganisationer, som er defineret i § 2, nr. 12-14, i slutbrugerbekendtgørelsen på følgende måde:

"12) Mikrovirksomheder: Virksomheder, som beskæftiger under 10 personer, og som har en årlig omsætning eller en samlet årlig balance på ikke over 2 mio. EUR, jf. Kommissionens henstilling 2003/361/EF af 6. maj 2003.

13) Små virksomheder: Virksomheder, som beskæftiger under 50 personer, og som har en årlig omsætning eller en samlet årlig balance på ikke over 10 mio. EUR, jf. Kommissionens henstilling 2003/361/EF af 6. maj 2003.

14) Nonprofitorganisationer: Juridiske enheder, som ikke er oprettet eller drevet med henblik på indtjening af overskud til deres ejere, medlemmer eller lignende."

Reglerne om maksimale bindingsperioder for slutbrugere, som er små erhvervskunder, findes i § 7, stk. 4, i slutbrugerbekendtgørelsen, hvor følgende fremgår:

"Stk. 4. Bindingsperioden, jf. § 2, nr. 3, kan maksimalt udgøre 24 måneder for slutbrugere, der er mikrovirksomheder, små



virksomheder eller nonprofitorganisationer, medmindre de udtrykkeligt har indvilliget i at give afkald herpå.”

Ifølge denne bestemmelse kan en udbyder binde en lille erhvervskunde til et abonnement i op til 24 måneder. Hvis erhvervskunden overfor udbyderen udtrykkeligt giver afkald på reglen om maksimale bindingsperioder i 24 måneder, kan der dog benyttes længere bindingsperioder.

Tilsvarende fremgår følgende af § 4, stk. 4, i slutbrugerbekendtgørelsen om oplysningskrav vedr. kontraktvilkår (§ 4, stk. 1) og krav om aftaleresumé (§ 4, stk. 2):

”Stk. 4. De oplysninger, der er omhandlet i stk. 1 og 2, skal også stilles til rådighed for slutbrugere, der er mikrovirksomheder, små virksomheder eller nonprofitorganisationer, medmindre de udtrykkeligt har indvilliget i at give afkald på alle eller dele af disse bestemmelser.”

Ifølge denne bestemmelse skal en udbyder, inden der indgås aftale med en lille erhvervskunde om levering af en tjeneste, stille en række oplysninger (kontraktvilkår) til rådighed for erhvervskunden, jf. § 4, stk. 1, i slutbrugerbekendtgørelsen, og desuden tydeligt og i fremhævet form umiddelbart før erhvervskundens bestilling stille et kortfattet og letlæseligt aftaleresumé til rådighed for erhvervskunden, jf. § 4, stk. 2, i slutbrugerbekendtgørelsen, medmindre erhvervskunden overfor udbyderen udtrykkeligt indvilliger i at give afkald på bestemmelserne i § 4, stk. 1 og 2.

Endelig fremgår tilsvarende af § 10, stk. 4, i slutbrugerbekendtgørelsen om pakkesalg:

”Stk. 4. Stk. 1 og 3 finder også anvendelse på slutbrugere, der er mikrovirksomheder, små virksomheder eller nonprofitorganisationer, medmindre de udtrykkeligt har indvilliget i at give afkald på denne eller dele heraf.”

Ifølge denne bestemmelse gælder en række regler i slutbrugerbekendtgørelsen også ved pakkesalg til små erhvervskunder, herunder reglerne om aftaleresumé og maksimale bindingsperioder, medmindre erhvervskunden overfor udbyderen udtrykkeligt indvilliger i at give afkald på bestemmelserne.

Reglerne om udtrykkeligt afkald på slutbrugerrettigheder hviler på artikel 102, stk. 2, artikel 105, stk. 2, og artikel 107, stk. 4, i direktiv 2018/1972/EU (teledirektivet), og følgende fremgår af præambelen til teledirektivet (SDFI's fremhævelse):

” (259) Nogle af disse bestemmelser om slutbrugerbeskyttelse, der som udgangspunkt kun gælder for forbrugere, nemlig bestemmelserne om aftaleoplysninger, maksimal varighed af aftaler og pakker, bør ikke alene være til gavn for forbrugere, men også for



mikrovirksomheder og små virksomheder og nonprofitorganisationer som defineret i medlemsstaternes nationale ret. Forhandlingspositionen for disse kategorier af virksomheder og organisationer er sammenlignelig med forbrugernes, og de bør derfor nyde godt af samme beskyttelsesniveau, medmindre de udtrykkeligt giver afkald på disse rettigheder. Forpligtelserne vedrørende aftaleoplysninger i dette direktiv, herunder de forpligtelser i direktiv 2011/83/EU, som der henvises til i dette direktiv, bør finde anvendelse, uanset om der foretages betaling og størrelsen af den betaling, som kunden skal betale. Forpligtelserne vedrørende aftaleoplysninger, herunder de forpligtelser, der findes i direktiv 2011/83/EU, bør finde automatisk anvendelse på mikrovirksomheder, små virksomheder og nonprofitorganisationer, medmindre de foretrækker at forhandle individuelle aftalevilkår med udbydere af elektroniske kommunikationstjenester. I modsætning til mikrovirksomheder, små virksomheder samt nonprofitorganisationer har større virksomheder som regel en bedre forhandlingsposition og er derfor ikke afhængige af de samme aftalemæssige oplysningskrav som forbrugerne. (...).

SDFI's vurdering og begrundelse

1. Brug af generelle vilkår om slutbrugerens afkald på slutbrugerrettigheder

SDFI bemærker indledningsvis, at reglerne i § 4, stk. 4, og § 7, stk. 4, i slutbrugerbekendtgørelsen ikke giver adgang til, at slutbrugerbeskyttelsen kan fraviges på simpel vis ved, at udbyderen indfører vilkår om slutbrugerens afkald i udbyderens standardvilkår. Det kræver således den lille erhvervskundes udtrykkelige afkald, jf. nedenfor, hvis beskyttelsen ikke skal gælde for den pågældende erhvervskunde. Tekst i generelle vilkår om afkald på rettigheder er således unødvendig og kan derfor skabe misforståelser – og bør derfor undgås.

2. Erhvervskundens mulighed for at vælge mellem forskellige bindingsperioder

Nuuday (Relatel) beskriver, at selskabets salg til små erhvervskunder sker enten online eller telefonisk, hvor kunden bliver tilbudt mulighed for at vælge en bindingsperiode på mellem 0 og 36 måneder.

SDFI bemærker hertil, at markedsføring og salgsdialog, hvor kunden stilles overfor valg imellem flere forskellige priser og bindingsperioder og herefter vælger 36 måneders binding til gengæld for fx en bestemt pris, ikke i sig selv udgør et udtrykkeligt afkald på kundens ret til maksimal binding i 24 måneder, jf. § 7, stk. 4 i slutbrugerbekendtgørelsen. En erhvervskundes *udtrykkelige* afkald på retten til 24 måneders binding må forudsætte, at kunden er eller gøres bekendt med denne rettighed, og at kunden herefter specifikt udtrykker, om kunden ønsker at give afkald på den beskyttelse, der ligger i reglen om maksimal binding i 24 måneder.



En salgsdialog eller forhandling om længere binding end 24 måneder må således forudsætte, at Nuuday (Relatel) som udgangspunkt opfylder reglen om maksimal binding i 24 måneder, jf. slutbrugerbekendtgørelsen § 7, stk. 4, og dialogen med en lille erhvervskunde kan herefter tage afsæt i, at Nuuday (Relatel) tilbyder erhvervskunden fx en bedre pris under forudsætning af, at erhvervskunden giver udtrykkeligt afkald på reglerne om maksimal binding på 24 måneder.

SDFI anbefaler, at der ved markedsføring/annoncering af abonnement med 36 måneders binding, herunder ved telefonsalg, gives oplysning til erhvervskunden om, at valg af 36 måneders binding forudsætter, at kunden giver afkald på sin ret til maksimal binding i 24 måneder. Det er SDFI's vurdering, at sådan oplysning er af væsentlig betydning for den lille erhvervskundes bedømmelse af tilbuddet og mulighed for at forhandle priser og vilkår for abonnement med en længere binding. Oplysning i markedsføringen vil således understøtte formålet med reglerne om små erhvervs-kunders mulighed for at give afkald på slutbrugerrettigheder.

3. Mundtligt afkald (krav til speak og dokumentation)

Med hensyn til Nuudays (Relatels) oplysning i brev af 1. december 2023 om mundtlige salgsprocesser, herunder via telefon, bemærker SDFI, at skriftlig tilkendegivelse fra kunden er bedst egnet til opfyldelse af reglerne om udtrykkeligt afkald på slutbrugerrettigheder – bl.a. fordi en mundtlig indhentelse af afkald på slutbrugerrettigheder indebærer risiko for misforståelser om indholdet og rækkevidden af afkaldet. SDFI er dog opmærksom på, at der kan være mundtlige salgssituationer, hvor det i praksis er en udfordring at indhente det udtrykkelige afkald på skrift. I mundtlige salgssituationer er det derfor særligt væsentligt at sikre, at kunden afgiver sit udtrykkelige afkald aktivt og på et velinformeret grundlag, jf. pkt. 4. Dette stiller krav til salgsmedarbejderens budskaber og mundtlige input til kunden (krav til speak), når kunden stilles overfor muligheden for (mundtligt) at give udtrykkeligt afkald på retten til maksimal binding i 24 måneder.

SDFI bemærker, at Nuuday (Relatel) ikke har oplyst, hvilken konkret speak, salgsmedarbejderen benytter, når afkald indhentes.

SDFI bemærker desuden, at udbyderen har bevisbyrden for, at erhvervskunden har givet afkald på sin ret til maksimal binding i 24 måneder, og i ethvert tvivlstilfælde påhviler det Nuuday (Relatel) at kunne dokumentere, at slutbrugeren har givet udtrykkeligt afkald.

4. Afkaldets indhold og information

SDFI vurderer, at et *udtrykkeligt* afkald skal indhentes på en måde, som sikrer, at kunden er fuldt ud klar over, hvad kunden indvilliger i. Det kan fx ske efter principperne for indhentelse af samtykke, jf. bl.a. definitionen i artikel 4, nr. 11, i GDPR-



forordningen¹ – dvs. en frivillig, specifik, informeret og utvetydig viljestilkendegivelse, hvor erhvervskunden ved erklæring eller klar bekræftelse aktivt indvilliger i at give afkald på rettigheder.

SDFI vurderer, at et udtrykkeligt afkald som udgangspunkt kræver en specifik aktiv handling fra slutbrugeren, fx ved brug af et afkrydsningsfelt, som ikke er forud afkrydset, og at der skal gives slutbrugeren tydelig oplysning om indholdet af det udtrykkelige afkald i umiddelbar tilknytning til afgivelsen af afkaldet.

SDFI finder det desuden væsentligt, at ordet "afkald" indgår i teksten i det udtrykkelige afkald og dokumentationen herfor, ligesom et afkald på en slutbrugerrettighed skal indhentes selvstændigt og kan ikke være blandet sammen med anden tekst om andre forhold.

SDFI bemærker derudover, at en erhvervskundes afkald på retten til et aftaleresumé og oplysninger om aftalevilkår, jf. § 4, stk. 4, i slutbrugerbekendtgørelsen, henholdsvis afkald på retten til maksimal binding i 24 måneder, jf. § 4, stk. 7, i slutbrugerbekendtgørelsen, ikke kan kombineres, idet der er tale om to forskellige regler.

5. Nuudays ændringsforslag

Nuuday (Relatel) oplyser, at selskabet har ændret Relatels bestillingsflow – både online og ved telefonsalg – ved at tilføje et afkrydsningsfelt for kunder, som vælger 36 måneders binding samt en tekst, hvoraf det fremgår, at kunden giver afkald på retten til maksimal binding i 24 måneder. Feltet skal aktivt afkrydses, før bestillingsflowet kan fortsætte.

SDFI noterer sig Relatels løsningsforslag, og SDFI vurderer, at løsningsforslaget vil opfylde kravet om udtrykkeligt afkald, jf. § 7, stk. 4 i slutbrugerbekendtgørelsen.

Det bemærkes dog, at SDFI anbefaler, jf. pkt. 2, at der ved markedsføring/annoncering af abonnement med 36 måneders binding, herunder ved telefonsalg, gives oplysning til erhvervskunden om, at valg af 36 måneders binding forudsætter, at kunden giver afkald på sin ret til maksimal binding i 24 måneder.

6. SDFI's samlede vurdering

Samlet set er det på denne baggrund SDFI's vurdering, at Nuudays (Relatels) hidtidige praksis for indgåelse af aftaler med små erhvervs kunder om levering af mobil-tjenester med 36 måneders binding, er i strid med § 7, stk. 4, i slutbrugerbekendtgørelsen.

¹ Følgende fremgår af forordning 2016/679 (databeskyttelsesforordningen, GDPR):
"11) »samtykke« fra den registrerede: enhver frivillig, specifik, informeret og utvetydig viljestilkendegivelse fra den registrerede, hvorved den registrerede ved erklæring eller klar bekræftelse indvilliger i, at personoplysninger, der vedrører den pågældende, gøres til genstand for behandling".



Hvis slutbrugere, som er små erhvervskunder, ikke har afgivet udtrykkeligt afkald på slutbrugerrettigheder, som anført i denne afgørelse, er Nuudays (Relatels) forpligtet til at sikre, at slutbrugeren maksimalt bindes i 24 måneder, jf. § 7, stk. 4, i slutbrugerbekendtgørelsen.

Klagevejledning

SDFI's afgørelse kan påklages til Teleklagenævnet, Nævnenes Hus, Toldboden 2, 8800 Viborg, e-mail: tkn@naevneneshus.dk.

En klage skal være modtaget i Teleklagenævnet senest fire uger efter, at SDFI har truffet denne afgørelse, jf. § 2, stk. 1, i bekendtgørelse om Teleklagenævnets virksomhed.

SDFI gør opmærksom på, at der skal betales et gebyr på 4.000 kr. for behandling af klager af denne type i Teleklagenævnet, jf. § 3, stk. 1, i bekendtgørelse om Teleklagenævnets virksomhed. Beløbet vil blive opkrævet af Teleklagenævnets sekretariat.

Med venlig hilsen

Marianne Légaré Holm
Specialkonsulent
+45 72 54 56 24
mahol@sdfi.dk