



Telenor A/S  
Frederikskaj 8  
2450 København SV

Sendt pr. mail til [regulation@telenor.dk](mailto:regulation@telenor.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 Telenor indgår aftale med små erhvervs-kunder om levering af mobiltjenester, kan erhvervs-kunden vælge imellem forskellige bindingsperioder på mellem 0 og 36 måneder, og Telenor har oplyst, at selskabet indgår aftaler med små erhvervs-kunder med 36 måneders binding.

Indgåelse af aftalen mellem Telenor og erhvervs-kunden er hidtil altid sket mundtligt, og ifølge Telenor, har erhvervs-kunden i dialogen med Telenors salgsagenter givet udtrykkeligt afkald på de slutbrugerrettigheder, der følger af slutbrugerbekendtgørelsen § 4, stk. 1-2 (retten til oplysninger om aftalevilkår og aftaleresumé) og § 7, stk. 4 (retten til maksimal bindingsperiode på 24 måneder). Telenor har desuden benyttet en generel vilkårstekst, hvor det anføres, at kunden bekræfter at have givet afkald på at modtage oplysninger om aftalevilkår og aftaleresumé, jf. § 4, stk. 1-2 i slutbrugerbekendtgørelsen.

### **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.

Telenor har ikke godtgjort, at selskabets små erhvervs-kunder mundtligt har afgivet udtrykkeligt afkald på deres slutbrugerrettigheder, og Telenors generelle vilkårstekst om afkald på aftaleresumé udgør ikke et udtrykkeligt afkald og dokumenterer ikke, at små erhvervs-kunder mundtligt har afgivet udtrykkeligt afkald.

Telenor har overtrådt § 7, stk. 4, i slutbrugerbekendtgørelsen ved at indgå aftaler om mobilabonnement med 36 måneders binding med små erhvervs-kunder uden at

**Styrelsen for Dataforsyning  
og Infrastruktur**

Rentemestervej 8  
2400 København NV

T: 72 54 55 00  
E: [sdfi@sdfi.dk](mailto:sdfi@sdfi.dk)

[www.sdfi.dk](http://www.sdfi.dk)



indhente erhvervskundens udtrykkelige afkald på retten til maksimum 24 måneders binding.

Telenor har overtrådt § 4, stk. 4, i slutbrugerbekendtgørelsen ved at undlade at stille aftaleresumé til rådighed for små erhvervskunder uden at indhente erhvervskundens udtrykkelige afkald på retten til aftaleresumé.

**SDFI påbyder Telenor at sikre, at slutbrugere, som er små erhvervskunder, maksimalt bindes i 24 måneder, jf. slutbrugerbekendtgørelsens § 7, stk. 4, og modtager aftaleresumé og oplysninger om aftalevilkår, jf. slutbrugerbekendtgørelsens § 4, stk. 1-2 og 4, medmindre slutbrugeren har givet *udtrykkeligt* afkald på alle eller dele af disse slutbrugerrettigheder. 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 Telenor at kunne dokumentere, at slutbrugeren har givet udtrykkeligt afkald.

Telenor skal straks efterleve denne afgørelse, som har retsvirkning for alle aftaler, som er indgået siden 21. december 2020, hvor slutbrugerbekendtgørelsen trådte i kraft. Med hensyn til overholdelsen af kravet om udlevering af aftaleresumé til små erhvervskunder skal Telenor dog snarest muligt og senest den 1. november 2024 efterleve denne afgørelse. Telenor skal desuden pr. 20. august 2024 give SDFI en skriftlig redegørelse for selskabets efterlevelse af afgørelsen.

## Baggrund

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

Ved tilsynsbrev af 9. november 2023 har SDFI anmodet Telenor 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 Telenor tilbage med svar på de stillede spørgsmål, hvor Telenor oplyser følgende:

*"SDFI har anmodet Telenor om at redegøre nærmere for følgende spørgsmål som Telenor vil besvare enkeltvis og derefter med en kort opsummering:*

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

*Telenor har benyttet bindingsperioder overfor små erhvervskunder, der 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?**

*Alle salg til erhvervskunder sker ved at tale med en Telenor salgskonsulent. I denne dialog skal kunden tage stilling til om kunden vil bindes 0 mdr., 12.mdr., 24 mdr., eller 36 mdr.*

**3. Udleverer selskabet aftaleresumé til små erhvervskunder, jf. § 4, stk. 2 og 4 i slutbrugerbekendtgørelsen?**

*Telenor udleverer ikke aftaleresume til små erhvervskunder.*

**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?**

*I Telenors vilkår med kunden, fremgår følgende sætning:*

*8.4.Kunden bekræfter i henhold til § 4, stk. 4 i bekendtgørelse om slutbrugerrettigheder på teleområdet (BEK 2020-12-08 nr. 1887) at have givet afkald på at modtage de oplysninger ("aftaleresume") som er beskrevet i § 4, stk. 1 og 2 i bekendtgørelse om slutbrugerrettigheder på teleområdet (BEK 2020-12-08 nr. 1887).*



*Ifølge aftalelovens § 3, stk. 2 er mundtlige aftaler ligeså bindende som skriftlige aftaler. Dette er et grundprincip i juraen. Dermed mener Telenor også, at det udtrykkelige afkald på binding i mere end 24 måneder, samt afkald på at modtage et aftaleresume kan ske mundtligt såvel som skriftligt. Denne dialog har Telenors salgsagenter med vores små erhvervs-kunder. Kunderne giver således udtrykkeligt afkald på aftaleresumeet samt binding i over 24 måneder mundtligt overfor Telenors salgsagent. Telenor har ikke modtaget klager fra små erhvervs-kunder vedrørende dette.”*

Den 2. februar 2024 sendte SDFI udkast til afgørelse i partshøring hos Telenor, som svarede ved brev af 29. februar 2024, hvor selskabet oplyser, at Telenor tager SDFI's afgørelse til efterretning og vil implementere de nødvendige processer for at sikre efterlevelse af slutbrugerbekendtgørelsen, herunder indføre aftaleresumé for alle små erhvervs-kunder.

### **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 erhvervs-kunder" 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 erhvervs-kunder, 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 præamblen 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 slutbrugers afkald på slutbrugerrettigheder*

Telenor oplyser, at selskabet ikke udleverer aftaleresumé til små erhvervskunder, men at der indgår en tekst i Telenors vilkår om, at kunden bekræfter at have givet afkald på at modtage aftaleresumé.

SDFI bemærker hertil, 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 slutbrugers 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*

Telenor beskriver, at selskabets salg til og indgåelse af aftale med små erhvervskunder altid sker mundtligt ved, at kunden taler med en Telenor salgskonsulent, og hvor kunden skal vælge en bindingsperiode på 0, 12, 24 eller 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 Telenor 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 Telenor 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 Telenors 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 (butik og telefonisk) 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 eller afkald på retten til at modtage et aftaleresumé.

SDFI bemærker, at Telenor 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 eller afkald på retten til at modtage et aftaleresumé, og i ethvert tvivlstilfælde påhviler det Telenor at kunne dokumentere, at slutbrugeren har givet udtrykkeligt afkald.

SDFI har noteret sig Telenors bemærkning om, at mundtlige aftaler er ligeså bindende som skriftlige aftaler. SDFI har desuden noteret sig Telenors oplysning om, at Telenors salgsganter har dialog med selskabets små erhvervs-kunder, hvor



kunderne mundtligt overfor Telenors salgsagent giver udtrykkeligt afkald på aftaleresumé samt binding i maksimalt 24 måneder. SDFI bemærker hertil, at det påhviler Telenor at kunne dokumentere, at slutbrugeren mundtligt har givet udtrykkeligt afkald på sine slutbrugerrettigheder. SDFI finder dog ikke, at Telenor alene ved sin udtalelse herom har godtgjort, at selskabets små erhvervs-kunder mundtligt har afgivet udtrykkeligt afkald på slutbrugerrettigheder. Det forhold, at selskabet ikke har modtaget klager, kan i denne forbindelse ikke tillægges betydning.

#### *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-forordningen<sup>1</sup> – dvs. en frivillig, specifik, informeret og utvetydig viljestilkendegivelse, hvor erhvervs-kunden 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 erhvervs-kundes 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. SDFI's samlede vurdering*

Samlet set er det på denne baggrund SDFI's vurdering, at Telenors hidtidige praksis for indgåelse af aftaler med små erhvervs-kunder om levering af mobiltjenester med 36 måneders binding, er i strid med § 7, stk. 4, i slutbrugerbekendtgørelsen, ligesom Telenor handler i strid med § 4, stk. 4, i slutbrugerbekendtgørelsen ved at undlade at stille oplysninger om aftalevilkår og aftaleresumé til rådighed for små erhvervs-kunder uden at indhente erhvervs-kundens udtrykkelige afkald på disse rettigheder.

---

<sup>1</sup> 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 Telenor forpligtet til at sikre, at slutbrugeren modtager oplysninger om aftalevilkår og aftaleresumé, jf. § 4, stk. 1-2 og 4, i slutbrugerbekendtgørelsen, og 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](mailto: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](mailto:mahol@sdfi.dk)