

25. juni 2025  
Kontor for Tele/tkc  
J. nr. 2025-6509

# Digitaliseringsstyrelsens tilsyn med EU-forordningen om adgang til det åbne internet (netneutralitetsforordningen) – 2025

## 1. Konklusion

Digitaliseringsstyrelsen (DIGST) har gennemført det årlige tilsyn med overholdelsen af EU-reglerne om netneutralitet. DIGST har indsamlet oplysninger for perioden 1. maj 2024 til og med 30. april 2025 fra 42 udbydere af internetadgangstjenester i Danmark. Det er DIGST's vurdering, at der ikke er væsentlige problemer på netneutralitets-området i Danmark, og at de danske slutbrugere har god adgang til ikke-diskriminerende internetadgangstjenester.

I tidligere år har en del udbydere svaret "nej" til, om deres slutbrugerkontrakter indeholder oplysninger om eventuelle trafikstyringsforanstaltninger og specialtjenester (se afsnit 4.5). Dette gav indtryk af, at en stor andel af internetudbydere ikke overholdt forordningens krav herom. Til brug for dataindsamlingen i 2025 har DIGST ændret på spørgeskemaet, så det er muligt at svare "ikke relevant", hvis udbyderen ikke bruger trafikstyringsforanstaltninger eller udbyder specialtjenester.

Nedenfor gennemgås status for netneutralitet i Danmark og resultaterne fra DIGST's dataindsamling for perioden 1. maj 2024 til og med 30. april 2025.

## 2. Indledning

Europa-Parlamentets og Rådets forordning (EU) 2015/2120<sup>1</sup> sikrer forbrugernes adgang til et frit og åbent internet, såkaldt netneutralitet. Forordningen beskytter

<sup>1</sup> <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/DA/TXT/PDF/?uri=CELEX:02015R2120-20201221&qid=1654684127530&from=DA>

internetbrugernes ret til fri adgang til oplysninger og indhold og til at bruge udstyr efter eget valg. Den skal samtidig sikre, at internettet fortsat kan fungere som en drivkraft for innovation.

Sammenslutningen af Europæiske Tilsynsmyndigheder inden for Elektronisk Kommunikation (Body of European Regulators in Electronic Communications – BEREC) vedtog i 2016 et sæt retningslinjer for gennemførelsen af de nationale tilsynsmyndigheders forpligtelser i henhold til forordningen. Retningslinjerne er efterfølgende blevet revideret. De gældende retningslinjer blev offentliggjort den 14. juni 2022<sup>2</sup>.

Det følger af forordningen, at den nationale tilsynsmyndighed årligt skal offentliggøre en rapport om sit tilsyn med overholdelsen af forordningens regler og sende den til Europa-Kommissionen og BEREC. Dette notat udgør DIGST's afrapportering for perioden 1. maj 2024 til og med 30. april 2025.

### 3. Netneutralitet i Danmark

Ressortansvaret for netneutralitet i Danmark blev i 2024 overført fra Klima-, Energi- og Forsyningsministeriet til Digitaliseringsministeriet, hvor det forvaltes af DIGST, der nu er uafhængig national tilsynsmyndighed på området.

I henhold til netneutralitetsforordningen skal medlemsstaterne fastsætte regler om sanktioner for overtrædelse af forordningens bestemmelser. I Danmark er sådanne regler fastsat ved bekendtgørelse nr. 488 af 29. april 2019<sup>3</sup>.

Netneutralitet har hidtil været genstand for et frivilligt branchesamarbejde<sup>4</sup> i regi af brancheforeningen Teleindustrien (TI), der bl.a. har resulteret i et sæt principper om netneutralitet, som var gældende, indtil forordningen trådte i kraft. Der er endvidere nedsat et frivilligt Netneutralitetsforum, hvor professionelle interessenter og forbrugerrepræsentanter mødes og kan fremlægge såvel principielle spørgsmål som konkrete eksempler på mulige problemer relateret til netneutralitet. DIGST deltagere i Netneutralitetsforum som observatør. Netneutralitetsforum udarbejder en årlig rapport om sit arbejde til DIGST<sup>5</sup>.

I perioden for nærværende rapport blev der afholdt møde i Netneutralitetsforum den 17. juni 2024. På mødet blev blandt andet drøftet DNS-blokering og resultatet af dataindsamlingen for 2024.

<sup>2</sup> BEREC Guidelines on the Implementation of the Open Internet Regulation - [https://www.berec.europa.eu/sites/default/files/files/document\\_register\\_store/2022/6/BoR\\_%2822%29\\_81\\_Up-date\\_to\\_the\\_BEREC\\_Guidelines\\_on\\_the\\_Implementation\\_of\\_the\\_Open\\_Internet\\_Regulation.pdf](https://www.berec.europa.eu/sites/default/files/files/document_register_store/2022/6/BoR_%2822%29_81_Up-date_to_the_BEREC_Guidelines_on_the_Implementation_of_the_Open_Internet_Regulation.pdf)

<sup>3</sup> Bekendtgørelse om adgang til det åbne internet, detailtakster for reguleret EU-intern kommunikation og international roaming - <https://www.retsinformation.dk/eli/lt/2019/488>

<sup>4</sup> Der kan læses mere om branchesamarbejdet på brancheforeningen Telekommunikationsindustriens hjemmeside - <http://www.teleindu.dk/branchesamarbejde/netneutralitet/>.

<sup>5</sup> Årsrapporter kan findes på <https://www.teleindu.dk/branchesamarbejde/netneutralitet/>

#### 4. DIGST's aktiviteter i forbindelse med tilsyn og vejledning

DIGST fører dels et reaktivt tilsyn med netneutralitetsområdet baseret på henvendelser og klager fra forbrugere samt eventuelle sager, som måtte blive taget op i Netneutralitetsforum, dels et proaktivt tilsyn baseret på en årlig indsamling af oplysninger fra udbydere af internetadgangstjenester. Herudover vejleder DIGST borgere, virksomheder og andre myndigheder om reglerne.

DIGST vejleder borgere, virksomheder og myndigheder om anvendelsesområdet for netneutralitetsforordningen, eksempelvis vedrørende blokering af hjemmesider og undtagelsesmulighederne i forordningen.

##### *Dette års indsamling*

DIGST igangsatte dette års indsamling af data fra internetudbydere den 24. april 2025<sup>6</sup>. DIGST har anmodet om data fra 42 internetudbydere, som dækker den alt-overvejende del af markedet for internetadgang. Det drejer sig om udbydere, som har indberettet fastnet bredbåndsabonnementer eller mobilt bredbånd til den seneste telestatistik, og som har indberettet minimum 5.000 abonnementer.

I det følgende gennemgås de væsentligste resultater af spørgeskemaundersøgelsen vedrørende perioden 1. maj 2024 til og med 30. april 2025.

##### 4.1. Blokeringer og adgang til lovligt indhold

Det følger af netneutralitetsforordningens artikel 3, stk. 1, at:

*"Slutbrugerne har ret til at have adgang til og udbrede oplysninger og indhold, bruge og levere applikationer og tjenester samt bruge terminaludstyr efter eget valg, uafhængigt af slutbrugerens eller udbyderens beliggenhed eller af oplysningernes, indholdets, applikationens eller tjenestens beliggenhed, oprindelse eller destination, via deres internetadgangstjeneste."*

DIGST har derfor spurgt, om internetudbydere blokerer adgangen til dele af internettet, og om slutbrugerne har ret til at modtage og sende alle typer lovligt indhold:

*1. Blokerer jeres selskab adgang til dele af internettet i forbindelse med jeres udbud af internetadgangstjenester?*

| Andel i % | 2017 | 2018 | 2019 | 2020 | 2021 | 2022 | 2023 | 2024 | 2025 |
|-----------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|
| Ja        | 18   | 18   | 30   | 30   | 42   | 46   | 44   | 57   | 76   |
| Nej       | 72   | 79   | 70   | 70   | 58   | 54   | 56   | 43   | 24   |
| Ved ikke  | 10   | 3    | 0    | 0    | 0    | 0    | 0    | 0    | 0    |

<sup>6</sup> Der blev indhentet data gennem et udsendt spørgeskema. Se appendiks.

Det fremgår af ovenstående, at 76 % af udbydere har anført, at de blokerer adgangen til dele af internettet. I kommentarerne til spørgeskemaet henviser udbydere til, at de ifølge EU's forordning om foranstaltninger på baggrund af Ruslands handlinger, der destabiliserer situationen i Ukraine, er blevet pålagt at spærre for nærmere udpegede hjemmesider, der udbreder russisk propaganda<sup>7</sup>. Det er på den baggrund ikke overraskende, at der har været en betragtelig stigning siden 2017 i antallet af udbydere, der har svaret, at de blokerer for adgang til dele af internettet.

Desuden nævnes, at udbydere er pålagt blokeringer ved dom eller efter anmodning fra Rigspolitiet og Red Barnet i medfør af det såkaldte Børnepornofilter, som skal forhindre adgang til materiale med seksuelle krænkelse af børn. Ligeledes nævner enkelte udbydere, at de blokerer for hjemmesider, som indeholder illegale spilletjenester.

Enkelte udbydere henviser til Rettighedsalliancen, som er en interesseorganisation, der kæmper for at beskytte de kreative branchers rettigheder og vilkår på internettet. I samarbejde med Rettighedsalliancen har Teleindustrien, TI, underskrevet en Code of Conduct, som indebærer at TI's medlemmer på baggrund af en liste udgivet af Rettighedsalliancen blokerer for adgang til tjenester, der er dømt ulovlige ved domstolene.

I besvarelserne for 2025 oplyser flere udbydere, at de har implementeret et DNS-filter for at beskytte mod skadeligt indhold for at opretholde integriteten og sikkerheden i nettet, jf. netneutralitetsforordningens artikel 3, stk. 3, litra b). Se nærmere om DNS-filter under afsnit 4.3, spørgsmål 5.

DIGST vurderer, at ovenstående typer blokeringer er i overensstemmelse med forordningens artikel 3, stk. 3, litra a, hvoraf det fremgår, at udbydere af internetadgangstjenester kan blokere for ulovligt indhold, hvis det følger af EU-retsakter eller national lovgivning, retskendelser eller afgørelser fra andre offentlige myndigheder med relevante beføjelser.

DIGST vurderer således ikke, at der på det danske marked udbydes tjenester, som begrænser slutbrugernes adgang til dele af internettet på en måde, som strider mod EU-forordningen om adgang til det åbne internet.

DIGST vil orientere Kulturministeriet om, at andelen af udbydere, der har angivet, at de blokerer adgangen til dele af internettet, er steget fra 57 % i 2024 til 76 % i 2025. Kulturministeriet har ressortansvaret for tidligere nævnte forordning om

<sup>7</sup> Rådets Forordning (EU) 2022/350 af 1. marts 2022 om ændring af forordning (EU) nr. 833/2014 om restriktive foranstaltninger på baggrund af Ruslands handlinger, der destabiliserer situationen i Ukraine

foranstaltninger på baggrund af Ruslands handlinger, der destabiliserer situationen i Ukraine.

DIGST har desuden stillet internetudbydere følgende spørgsmål:

*2. Giver jeres udbud af internetadgangstjenester slutbrugerne ret til at modtage og sende alle typer af lovligt indhold og anvende og levere applikationer og tjenester efter eget valg?*

| Andel i % | 2017 | 2018 | 2019 | 2020 | 2021 | 2022 | 2023 | 2024 | 2025 |
|-----------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|
| Ja        | 95   | 97   | 97,5 | 100  | 97   | 100  | 100  | 97   | 95   |
| Nej       | 5    | 3    | 2,5  | 0    | 3    | 0    | 0    | 3    | 5    |

Det fremgår af besvarelsene, at de fleste internetudbyderes udbud af internetadgangstjenester giver slutbrugerne ret til at modtage og sende alle typer af lovligt indhold og anvende og levere applikationer og tjenester efter eget valg.

En enkelt internetudbyder angiver, at de har lukket for muligheden for at bruge SMTP (Simple Mail Transfer Protocol) til afsendelse af e-mails. Udbyderen vurderer, at lukningen af SMTP-adgangen til og fra eksterne netværk reducerer risikoen for uautoriseret adgang og misbrug af kunders IT-systemer til afsendelse af spam, uønskede e-mails mv.

DIGST vil tage kontakt til den pågældende udbyder med henblik på nærmere at få dokumenteret sikkerhedsrisikoen ved brug af SMTP og dermed muligheden for at gøre brug af undtagelsen i forordningens artikel 3, stk. 3, litra b, hvorefter der kan foretages trafikstyringsforanstaltninger, hvis det er nødvendigt for at opretholde integriteten og sikkerheden i nettet af de tjenester, der udbydes via det pågældende net, og af slutbrugernes terminaludstyr.

#### 4.2 Kommerciel praksis

Ifølge netneutralitetsforordningens artikel 3, stk. 2, må enhver handelspraksis, der følges af udbydere af internetadgangstjenester, ikke begrænse udøvelsen af

slutbrugernes rettigheder som fastsat i stk. 1 (ret til at have adgang til og udbrede oplysninger og indhold, bruge og levere applikationer og tjenester m.v.).

DIGST har bedt udbydere, hvis udbud af internetadgang indeholder aftaler om en maksimal datamængde (f.eks. 10 GB pr. måned), om at besvare følgende spørgsmål:

3. Er der tjenester eller typer af trafik, som ikke tæller med i beregningen af den forbrugte datamængde (også kaldet nultaksering eller zero-rating)?

| Andel i % | 2017 | 2018 | 2019 | 2020 | 2021 | 2022 | 2023 | 2024 | 2025 |
|-----------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|
| Ja        | 17   | 10   | 10   | 25   | 24   | 14   | 16   | 0    | 0    |
| Nej       | 83   | 82   | 90   | 75   | 76   | 86   | 84   | 100  | 100  |
| Ved ikke  | 0    | 8    | 0    | 0    | 0    | 0    | 0    | 0    | 0    |

I forlængelse af fire domme fra EU-domstolen vedrørende netneutralitetsforordningens artikel 3 har BEREC udarbejdet retningslinjer om fortolkningen af forordningen for så vidt angår brug af nultaksering. Efter disse retningslinjer er det som udgangspunkt i strid med forordningen, hvis dataforbrug i forbindelse med brug af internetudbyderens egne tjenester nultakseres.

En mindre del af internetudbydere tilbød nultakserede tjenester i tilsynsperioden 2021 til 2022. Internetudbydere i Danmark ophørte endeligt med at udbyde nultakserede tjenester i 2. halvår af 2022, hvorfor det fremgår af dette års indrapporteringer, at der ikke længere udbydes nultakserede tjenester.

En enkelt udbyder har dog oplyst, at der på udbyderens erhvervsbase ligger et meget begrænset antal kunder på gamle vilkår, som fortsat nultakseres på udbyderens musiktjenester. Dette giver dog ikke DIGST anledning til yderligere bemærkninger, idet udbyderen ikke længere udbyder nye abonnementer med nultakserede tjenester.

DIGST finder ikke anledning til at foretage sig yderligere på baggrund af besvarelserne til spørgsmål 3 om nultaksering.

#### 4.3 Trafikstyring

Det fremgår af netneutralitetsforordningens artikel 3, stk. 3, at udbydere af internetadgangstjenester kan gennemføre rimelige trafikstyringsforanstaltninger. For at blive anset for at være rimelige skal sådanne foranstaltninger være gennemsigtige, ikkediskriminerende, forholdsmæssige og må ikke være baseret på kommercielle

overvejelser, men på objektivt forskellige tekniske krav til tjenestekvalitet for bestemte kategorier af trafik.

DIGST har derfor stillet internetudbydere følgende spørgsmål:

*4. Det fremgår af artikel 3, stk. 3, 2. afsnit i forordningen om netneutralitet, at det er tilladt at anvende "rimelig" trafikstyring baseret på objektivt forskellige tekniske krav til tjenestekvalitet for bestemte kategorier af trafik. Anvendes der sådan "rimelig" trafikstyring i jeres net?*

| An-<br>del i<br>% | 2017 | 2018 | 2019 | 2020 | 2021 | 2022 | 2023 | 2024 | 2025 |
|-------------------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|
| Ja                | 28   | 24   | 25   | 32,5 | 42   | 26   | 36   | 26   | 31   |
| Nej               | 39   | 68   | 72,5 | 67,5 | 58   | 74   | 64   | 74   | 69   |
| Ved<br>ikke       | 33   | 8    | 2,5  | 0    | 0    | 0    | 0    | 0    | 0    |

Andelen af internetudbydere, der anvender trafikstyring i 2025, udgør 31 %. Trafikstyring foretages typisk ud fra tekniske overvejelser for at sikre brugerne den bedst mulige oplevelse ved at prioritere tidskritiske tjenester over andet indhold. Således er det almindeligt at prioritere taletrafik over øvrig datatrafik, eksempelvis i tilfælde af spidsbelastningsperioder i nettet, og at signaleringstrafik prioriteres over anden trafik.

Ifølge besvarelsene er baggrunden for en væsentlig del af den foretagne rimelige trafikstyring, at taletrafik prioriteres over datatrafik, og at signaleringstrafik prioriteres over anden trafik.

I særlige tilfælde gør forordningen det muligt at anvende mere vidtgående trafikstyring. DIGST har derfor stillet internetudbydere følgende spørgsmål:

*5. Det fremgår endvidere af artikel 3, stk. 3, 3. afsnit i forordningen om netneutralitet, at det i særlige tilfælde er tilladt at anvende mere vidtgående trafikstyring navnlig for at overholde lovgivning, for at opretholde integriteten og sikkerheden i nettet eller for at afbøde virkningerne af overbelastninger af nettet. Har I anvendt sådan mere vidtgående trafikstyring i perioden efter den 1. maj 2024?*

| Andel i % | 2017 | 2018 | 2019 | 2020 | 2021 | 2022 | 2023 | 2024 | 2025 |
|-----------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|
| Ja        | 8    | 10   | 15   | 20   | 21   | 23   | 28   | 23   | 24   |
| Nej       | 62   | 82   | 82,5 | 80   | 79   | 77   | 72   | 77   | 76   |
| Ved ikke  | 30   | 8    | 2,5  | 0    | 0    | 0    | 0    | 0    | 0    |

Andelen af internetudbydere, der har anvendt vidtgående trafikstyring, har ligget nogenlunde stabilt på omkring en fjerdedel de seneste år.

Af udbydernes svar fremgår det, at vidtgående trafikstyring eksempelvis anvendes for at opretholde integriteten og sikkerheden i nettet eller for at afbøde virkningerne af midlertidige overbelastninger af nettet.

Flere af udbyderne oplyser, at der anvendes vidtgående trafikstyring for at forhindre DDoS-angreb eller andre angreb på netværket. De angiver endvidere, at deres systemer er konfigureret til at iværksætte trafikstyring, når angreb nærmer sig bestemte grænseværdier. Trafikstyringen fjernes automatisk, når niveauet falder til under grænseværdien. En udbyder oplyser, at der flere gange om måneden konstateres DDoS-angreb mod forskellige destinationer, hvorfor vidtgående trafikstyring anvendes regelmæssigt.

En anden udbyder nævner, at udbyderen benytter DNS-filter, der blokerer for adgangen til hjemmesider, der indeholder skadeligt materiale. Udbyderen oplyser, at filteret anvendes i overensstemmelse med myndighedernes vejledning om mulighederne herfor. Udbyderen benytter anerkendte europæiske partnere til levering af blokeringslister, som justeres kontinuerligt, og som opdateres direkte i udbyderens system hvert 3. til 5. minut.

Herudover anvendes vidtgående trafikstyring i mobilnet i tilfælde, hvor nettet har været truet af overbelastning, typisk når større mængder af mennesker samles på ét sted, f.eks. i forbindelse med festivaler og lign. I disse tilfælde justeres netværksparametrene, så mobilnettet kan håndtere de mange slutbrugere og sikre, at alle får adgang til opkald.

I flere besvarelser henvises til, at 3G- og 4G-nettene generelt er konfigureret til at modvirke overbelastning. Hvis nettet er overbelastet, vil nettet i flere trin forsøge at modvirke dette ved at benytte sig af såkaldt Access Class (AC) blokering. Ethvert SIM-kort er født med en tilfældig AC fra 1-10. Nettet kan som beskyttelse blokere en mængde af terminaler ud fra terminalens access class fra at tilgå nettet i en kortere eller længere tid. Dette sker cyklisk og tilfældigt således, at det ikke er de samme terminaler, der blokeres i hele tidsrummet. Det vil sige, at nødvendige

afvisninger distribueres jævnt over alle brugere i kortest muligt tidsrum. Blokering sker kun for dataforbindelser.

Det nævnes også, at der findes specielle SIM-kort leveret til beredskabstjenesterne, som altid vil få prioritet i nettet.

Generelt angives i besvarelsene, at vidtgående trafikstyring ophører, når de omstændigheder, der nødvendiggjorde trafikstyringen, ikke længere er til stede.

DIGST har på baggrund af udbydernes besvarelser ikke konstateret, at de anvendte trafikstyringsforanstaltninger sker i strid med netneutralitetsreglerne.

#### 4.4 Specialtjenester

Det fremgår af forordningens artikel 3, stk. 5, at:

*"Udbydere (...) kan frit udbyde andre tjenester end internetadgangstjenester, der er optimeret for et bestemt indhold eller bestemte applikationer eller tjenester eller en kombination heraf, når optimeringen er nødvendig for at opfylde kravene om et bestemt kvalitetsniveau for dette indhold eller disse applikationer eller tjenester. Udbydere (...) må kun tilbyde eller formidle sådanne tjenester, såfremt der er tilstrækkelig netværkskapacitet til at levere dem i tillæg til de leverede internetadgangstjenester. Sådanne tjenester må ikke anvendes eller tilbydes som erstatning for internetadgangstjenester og må ikke være til skade for tilgængeligheden eller den generelle kvalitet af internetadgangstjenester for slutbrugere."*

På denne baggrund har DIGST stillet følgende spørgsmål til udbyderne:

6. Udbyder I andre tjenester end internetadgangstjenester, der er optimeret for et bestemt indhold eller bestemte applikationer eller tjenester, dvs. såkaldte specialtjenester?

| Andel i % | 2017 | 2018 | 2019 | 2020 | 2021 | 2022 | 2023 | 2024 | 2025 |
|-----------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|
| Ja        | 10   | 24   | 21   | 30   | 37   | 40   | 46   | 40   | 36   |
| Nej       | 90   | 76   | 79   | 70   | 63   | 60   | 54   | 60   | 64   |

Andelen af udbydere, der leverer specialtjenester, har været stigende frem til 2023, hvorefter der er et mindre fald. Det fremgår af besvarelsene, at de udbudte specialtjenester dækker over blandt andet VoIP, IP TV-produkter baseret på Multicast og VPN- og VoLTE baserede tjenester. Baggrunden for antallet af ja-svar er blandt andet, at udbydere, der tidligere har svaret, at de udbyder streamingtjeneste, multicast-TV eller VoIP, i 2025, nu har svaret, at de ikke udbyder specialtjenester.

DIGST har ikke konstateret problemer i relation til udbydernes udbud af specialtjenester.

#### 4.5 Slutbrugerkontrakter

Netneutralitetsforordningen indeholder krav om, at en række oplysninger med relation til netneutralitet skal være indeholdt i slutbrugerkontrakterne.

Det fremgår af netneutralitetsforordningens artikel 4, stk. 1, at:

*"Udbydere af internetadgangstjenester sikrer, at enhver kontrakt, der omfatter internetadgangstjenester, mindst indeholder følgende:*

- a) oplysninger om, hvordan trafikstyringsforanstaltninger, der anvendes af den pågældende udbyder, kan påvirke kvaliteten af internetadgangstjenesterne, slutbrugeres privatliv og beskyttelsen af deres personoplysninger*
- b) en klar og forståelig forklaring på, hvordan mængdebegrænsning, hastighed og andre tjenestekvalitetsparametre i praksis kan påvirke internetadgangstjenester, og navnlig forbruget af indhold, applikationer og tjenester*
- c) en klar og forståelig forklaring på, hvordan eventuelle tjenester, jf. artikel 3, stk. 5, som indgår i slutbrugerens abonnement, i praksis kan påvirke de internetadgangstjenester, der leveres til den pågældende slutbruger*
- d) en klar og forståelig forklaring af den minimale, den normalt tilgængelige, den maksimale og den annoncerede up- og downloadhastighed for internetadgangstjenesterne for så vidt angår faste net, eller af den anslåede maksimale og den annoncerede up- og downloadhastighed for internetadgangstjenesterne for så vidt angår mobilnet, og hvordan betydelige afvigelser fra de respektive annoncerede up- og downloadhastigheder kan påvirke udøvelsen af slutbrugernes rettigheder som fastsat i artikel 3, stk. 1*
- e) en klar og forståelig forklaring om de afhjælpende foranstaltninger, der står til rådighed for forbrugeren i overensstemmelse med national ret i tilfælde af vedvarende eller regelmæssigt forekommende uoverensstemmelse mellem internetadgangstjenestens faktiske hastighed eller andre tjenestekvalitetsparametre og den hastighed og de kvalitetsparametre, der er angivet i henhold til litra a)-d).*

*Udbydere af internetadgangstjenester offentliggør de oplysninger, der er omhandlet i første afsnit."*

DIGST har på den baggrund stillet følgende spørgsmål:

*Det fremgår af artikel 4, stk. 1 i forordningen om netneutralitet, at udbydere af internetadgangstjenester skal sikre, at deres slutbrugerkontrakter indeholder en række informationer.*

Se hertil:

- vejledning om artikel 4 på [https://digst.dk/media/4vynlg2i/vejledning\\_om\\_netneutralitetsforordningens\\_artikel\\_4\\_om\\_gennemsigthedsforanstaltninger.pdf](https://digst.dk/media/4vynlg2i/vejledning_om_netneutralitetsforordningens_artikel_4_om_gennemsigthedsforanstaltninger.pdf), og Teleindustriens "Skabelon for oplysningskrav fastlagt i netneutralitetsforordningens artikel 4" på [teleindu.dk](https://teleindu.dk).

*Indeholder jeres slutbrugerkontrakter følgende oplysninger:*

7.1 Oplysninger om, hvordan eventuelle trafikstyringsforanstaltninger kan påvirke kvaliteten af internetadgangstjenesterne, slutbrugeres privatliv og beskyttelsen af deres personoplysninger? Trafikstyringsforanstaltninger kan f.eks. være rimelige foranstaltninger for at sikre uafbrudt tv-streaming. Markér i "Ikke relevant", hvis der ikke benyttes trafikstyringsforanstaltninger.

| Andel i %              | 2017 | 2018 | 2019 | 2020 | 2021 | 2022 | 2023 | 2024 | 2025 |
|------------------------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|
| Ja                     | 21   | 24   | 27,5 | 40   | 63   | -    | -    | 66   | 55   |
| Nej                    | 72   | 74   | 70   | 60   | 37   | -    | -    | 34   | 12   |
| Ved ikke/<br>Ej relev. | 7    | 2    | 2,5  | 0    | 0    | -    | -    | 0    | 33   |

Note: Der blev ikke stillet spørgsmål til overholdelse af art. 4 i 2022 og 2023.

7.2 En klar og forståelig forklaring på, hvordan mængdebegrænsning, hastighed og andre tjenestekvalitetsparametre i praksis kan påvirke internetadgangstjenester, og navnlig forbruget af indhold, applikationer og tjenester?

| Andel i % | 2017 | 2018 | 2019 | 2020 | 2021 | 2022 | 2023 | 2024 | 2025 |
|-----------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|
| Ja        | 46   | 37   | 42,5 | 52,5 | 66   | -    | -    | 69   | 71   |
| Nej       | 44   | 58   | 52,5 | 47,5 | 34   | -    | -    | 31   | 29   |
| Ved ikke  | 10   | 5    | 5    | 0    | 0    | -    | -    | 0    | 0    |

7.3 En klar og forståelig forklaring på, hvordan eventuelle specialtjenester (VoIP, HD video streaming o.a), som indgår i slutbrugerens abonnement, i praksis kan påvirke de internetadgangstjenester, der leveres til den pågældende slutbruger? Markér i "Ikke relevant", hvis der ikke udbydes specialtjenester.

| Andel i %              | 2017 | 2018 | 2019 | 2020 | 2021 | 2022 | 2023 | 2024 | 2025 |
|------------------------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|
| Ja                     | 18   | 13   | 10   | 25   | 39   | -    | -    | 46   | 50   |
| Nej                    | 59   | 84   | 87,5 | 75   | 61   | -    | -    | 54   | 14   |
| Ved ikke/<br>Ej relev. | 23   | 2    | 2,5  | 0    | 0    | -    | -    | 0    | 36   |

7.4 En klar og forståelig forklaring af de i forordningen nævnte hastigheder for faste net og mobilnet, samt hvordan betydelige afvigelser fra de respektive annoncerede up- og downloadhastigheder kan påvirke udøvelsen af slutbrugernes rettigheder som fastsat i forordningen?

| Andel i % | 2021 | 2022 | 2023 | 2024 | 2025 |
|-----------|------|------|------|------|------|
| Ja        | 71   | -    | -    | 74   | 74   |
| Nej       | 29   | -    | -    | 26   | 26   |

7.5 En klar og forståelig forklaring om de afhjælpende foranstaltninger, der står til rådighed for forbrugeren i tilfælde af vedvarende eller regelmæssigt forekommende uoverensstemmelse mellem internetadgangstjenestens faktiske hastighed eller andre tjenestekvalitetsparametre og den hastighed og de kvalitetsparametre, der er angivet i henhold til 7.1-7.4?

| Andel i % | 2021 | 2022 | 2023 | 2024 | 2025 |
|-----------|------|------|------|------|------|
| Ja        | 74   | -    | -    | 74   | 76   |
| Nej       | 26   | -    | -    | 26   | 24   |

8. Det fremgår endvidere af artikel 4, stk. 1 i forordningen om netneutralitet, at udbydere af internetadgangstjenester skal offentliggøre de nævnte oplysninger, som er nævnt i spørgsmål 7. Se hertil vejledning nævnt under pkt. 7. Er nævnte oplysninger offentliggjort?

| Andel i % | 2020 | 2021 | 2022 | 2023 | 2024 | 2025 |
|-----------|------|------|------|------|------|------|
| Ja        | 55   | 71   | -    | -    | 77   | 76   |
| Nej       | 45   | 29   | -    | -    | 23   | 24   |

I forbindelse med Energistyrelsens (nu DIGST's) dataindsamling for perioden 1. maj 2019 til og med 30. april 2020 erfarede styrelsen, at flere udbydere ikke overholdt gennemsigtighedsforanstaltningerne oplyst i artikel 4 i netneutralitetsforordningen, ved at slutbrugerkontrakterne ikke indeholdt en række påkrævede oplysninger, eller at disse oplysninger ikke var offentliggjort. Energistyrelsen (DIGST) udarbejdede på den baggrund en vejledning til udbydernes overholdelse af kravene i forordningens artikel 4, som blev sendt til internetudbydere i februar 2021.

TI udarbejdede i marts 2022 en fælles skabelon med de emner, som vurderedes at skulle overholdes i medfør af forordningens artikel 4. Skabelonen blev sendt ud til internetudbydere, der ville udfylde den og dele den med deres gæstgædere. Da skabelonen først blev udsendt til internetudbydere sent i tilsynsperioden 1. maj 2021 til 30. april 2022, valgte DIGST i 2022 ikke at stille samme spørgsmål til overholdelsen af artikel 4 som tidligere år, og spørgsmål til overholdelsen af artikel 4 var heller ikke omfattet af tilsynet i 2023.

Som det fremgår af tabellerne i pkt. 7.1 og 7.3, var der i 2024 tilsyneladende kun sket en meget beskeden stigning i antallet af internetudbydere, der angav, at deres

slutbrugerkontrakter indeholdt information til slutbrugere som påkrævet i forordningens artikel 4.

På baggrund af resultatet i 2024 tilføjede DIGST i 2025 muligheden for at angive "ikke relevant", fordi den pågældende udbyder enten ikke foretager trafikstyringsforanstaltninger, eller fordi de ikke udbyder specialtjenester. Dette har medført, at det nu kun er en beskedent andel af udbyderne der har svaret, at de ikke lever op til forordningens krav på disse områder (hhv. 12 og 14 %).

Besvarelsenerne til afsnit 4.5 om slutbrugerkontrakter giver ikke DIGST anledning til yderligere opfølgning i 2025.

#### 4.6 Klager

9. *Det fremgår af artikel 4, stk. 2, i forordningen om netneutralitet, at udbyderne skal indføre gennemsigtige, enkle og effektive procedurer for behandling af klager fra slutbrugerne vedrørende netneutralitet. Har I indført procedurer for behandling af klager vedr. forordningens regler om netneutralitet?*

| Andel i % | 2017 | 2018 | 2019 | 2020 | 2021 | 2022 | 2023 | 2024 | 2025 |
|-----------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|
| Ja        | 36   | 31   | 25   | 37,5 | 53   | -    | -    | 71   | 69   |
| Nej       | 51   | 61   | 72,5 | 62,5 | 47   | -    | -    | 29   | 31   |
| Ved ikke  | 13   | 8    | 2,5  | 0    | 0    | -    | -    | 0    | 0    |

Note: Der blev ikke stillet spørgsmål til procedurer for behandling af klager i 2022 og 2023.

To tredjedele af udbyderne angiver at have indført en procedure til håndtering af klager over brud på netneutralitetsforordningens regler. Flere udbydere, der har en sådan procedure, henviser typisk til deres almindelige procedure for håndtering af kundeklager. F.eks. at slutbrugeren i første omgang må henvende sig til kundeservice, hvilket kan føre til, at problemstillingen sendes videre til en teknisk afdeling, der vurderer, om kunden har krav på at få problemstillingen afhjulpnet. Nogle har klageafdelinger og angiver frist for, hvornår der seneste skal være truffet afgørelse i en klagesag, hvorefter der kan klages til Teleankenævnet.

Det er DIGST's opfattelse, at også de udbydere, som har svaret nej til spørgsmålet, har en almindelig proces for håndtering af klager. Det følger af EU-retten og af den danske slutbrugerbekendtgørelse<sup>8</sup>, at udbydere af offentlige elektroniske kommunikationstjenester skal have en sådan generel klageprocedure. Alle danske internetudbydere vil derfor kunne behandle klager i relation til netneutralitet, også selvom de ikke har indført særlige klageprocedurer på dette område.

<sup>8</sup> Bekendtgørelse om slutbrugerrettigheder på teleområdet, BEK nr. 1887 af 08/12/2020.

I det udsendte spørgeskemas pkt. 9.2 er udbyderne blevet spurgt om, hvordan klager om netneutralitet bliver behandlet. I det væsentlige svarer udbyderne, at klager om netneutralitet behandles som andre klager. Enkelte giver udtryk for, at klager vedrørende netneutralitet har særlig bevågenhed fra ledelsens side.

*10. Har I modtaget klager om overtrædelse af netneutralitetsreglerne?*

| Andel i % | 2017 | 2018 | 2019 | 2020 | 2021 | 2022 | 2023 | 2024 | 2025 |
|-----------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|
| Ja        | 0    | 0    | 5    | 0    | 5    | 0    | 0    | 3    | 0    |
| Nej       | 100  | 95   | 92,5 | 100  | 95   | 100  | 100  | 97   | 100  |
| Ved ikke  | 0    | 5    | 2,5  | 0    | 0    | 0    | 0    | 0    | 0    |

Gennem tiden har udbyderne kun oplevet et beskedent antal klager vedrørende netneutralitet. I 2024 oplyste en enkelt udbyder at have modtaget tre klager vedrørende netneutralitet.

## Appendiks

### Spørgeskema om netneutralitet

Nærværende spørgeskema er udsendt til brug for Digitaliseringsstyrelsens (DIGST's) årlige tilsyn med overholdelse af reglerne i EU's forordning om netneutralitet<sup>9</sup>.

DIGST skal venligst gøre opmærksom på, at internetudbydere er forpligtede til at besvare spørgeskemaet. Forpligtelsen gælder uanset, om udbydere leverer internetadgangstjenester på baggrund af kapacitet i eget net eller gennem gensalg.

Besvarelsen af spørgsmålene bedes tage udgangspunkt i perioden fra den **1. maj 2024 til den 30. april 2025**.

Angiv venligst, hvilken udbyder af internetadgangstjenester der svares på vegne af: \_\_\_\_\_

Hvis der svares på vegne af flere udbydere, fx underbrands, skal disse også angives: \_\_\_\_\_

|    |                                                                                                                                                                                                                                                        |    |     |
|----|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|-----|
| 1. | Blokerer jeres selskab for adgang til dele af internettet ved jeres udbud af internetadgangstjenester?                                                                                                                                                 | JA | NEJ |
|    | <b>Hvis JA</b><br>Hvad er baggrunden for blokeringen? F.eks.:<br>forordningskrav om at blokere for hjemmesider pga. Ruslands handlinger vedr. Ukraine<br>beskyttelse mod skadeligt indhold for at opretholde integriteten og sikkerheden i nettet, jf. |    |     |

<sup>9</sup> EUROPA-PARLAMENTETS OG RÅDETS FORORDNING (EU) 2015/2120 af 25. november 2015 om foranstaltninger vedrørende adgang til det åbne internet og om ændring af direktiv 2002/22/EF om forsyningspligt og brugerrettigheder i forbindelse med elektroniske kommunikationsnet og -tjenester og forordning (EU) nr. 531/2012 om roaming på offentlige mobilkommunikationsnet i Unionen.

|  |                                                                                              |  |
|--|----------------------------------------------------------------------------------------------|--|
|  | netneutralitetsforordningens artikel 3, stk. 3, b) <sup>10</sup><br>andet. Beskriv venligst. |  |
|--|----------------------------------------------------------------------------------------------|--|

|    |                                                                                                                                                                                       |    |     |
|----|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|-----|
| 2. | Giver jeres udbud af internetadgangstjenester slutbrugerne ret til at modtage og sende alle typer af lovligt indhold og anvende og levere applikationer og tjenester efter eget valg? | JA | NEJ |
|    | <b>Hvis NEJ</b><br>Angiv hvorfor?                                                                                                                                                     |    |     |

|     |                                                                                                                                                                    |    |     |
|-----|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|-----|
| 3.  | <b><u>Skal kun besvares af udbydere hvis udbud af internetadgang indeholder aftaler om en maksimal datamængde (f.eks. 10 GB pr. måned).</u></b>                    | JA | NEJ |
|     | Er der tjenester eller typer af trafik, som ikke tæller med i beregningen af den forbrugte datamængde (også kaldet <i>nultaksering</i> eller <i>zero-rating</i> )? |    |     |
| 3.1 | <b>Hvis JA</b><br>Hvilke tjenester er nultakseret?                                                                                                                 |    |     |

|    |                                                                                                                                                                                                                                                  |    |     |
|----|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|-----|
| 4. | <i>Det fremgår af artikel 3, stk. 3, 2. afsnit i forordningen om netneutralitet, at det er tilladt at anvende "rimelig" trafikstyring baseret på objektive forskellige tekniske krav til tjenestekvalitet for bestemte kategorier af trafik.</i> | JA | NEJ |
|    | Anvendes der sådan "rimelig" trafikstyring i jeres net?                                                                                                                                                                                          |    |     |
|    | <b>Hvis JA</b><br>På hvilken måde anvender I "rimelig" trafikstyring?                                                                                                                                                                            |    |     |
|    | <b>Hvis JA</b><br>Hvad er baggrunden for, at I anvender "rimelig" trafikstyring?                                                                                                                                                                 |    |     |

<sup>10</sup> Se om DIGST's fortolkning af reglerne på <https://digst.dk/tele/telefoni-og-internet/information-til-udbydere/netneutralitet/>

|    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |                          |                          |
|----|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------|--------------------------|
| 5. | <p><i>Det fremgår endvidere af artikel 3, stk. 3, 3. afsnit i forordningen om netneutralitet, at det i særlige tilfælde er tilladt at anvende mere vidtgående trafikstyring navnlig for at overholde lovgivning, for at opretholde integriteten og sikkerheden i nettet eller for at afbøde virkningerne af overbelastninger af nettet.</i></p> | JA                       | NEJ                      |
|    | Har I anvendt sådan mere vidtgående trafikstyring i perioden efter den 1. maj 2024?                                                                                                                                                                                                                                                             | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
|    | <p><b>Hvis JA</b><br/>På hvilken måde har I anvendt den mere vidtgående trafikstyring?</p>                                                                                                                                                                                                                                                      |                          |                          |
|    | <p><b>Hvis JA</b><br/>Hvornår har I anvendt den mere vidtgående trafikstyring?</p>                                                                                                                                                                                                                                                              |                          |                          |
|    | <p><b>Hvis JA</b><br/>Hvad er baggrunden for, at I har anvendt den mere vidtgående trafikstyring?</p>                                                                                                                                                                                                                                           |                          |                          |
|    | <p><b>Hvis JA</b><br/>Hvordan sikres det, at den mere vidtgående trafikstyring sker inden for rammerne af forordningen, herunder at det alene sker, så længe det er nødvendigt?</p>                                                                                                                                                             |                          |                          |

|    |                                                                                                                                                                                             |                          |     |
|----|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------|-----|
| 6. | <p>Udbyder I andre tjenester end internetadgangstjenester, der er optimeret for et bestemt indhold eller bestemte applikationer eller tjenester, dvs. såkaldte <i>specialtjenester</i>?</p> | JA                       | NEJ |
|    | <p><b>Hvis JA</b><br/>Hvilke typer af tjenester er der tale om?</p>                                                                                                                         | <input type="checkbox"/> |     |
|    | <p><b>Hvis JA</b><br/>Hvordan sikrer I, at sådanne tjenester ikke er til skade for tilgængeligheden eller den generelle</p>                                                                 |                          |     |

|  |                                                                                                                                                                                 |  |
|--|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|
|  | kvalitet af jeres internetadgangs-<br>tjenester for slutbrugere?                                                                                                                |  |
|  | <b>Hvis JA</b><br>Hvilke krav til kvalitetsniveauet<br>stiller disse specialtjenester, der<br>gør, at de ikke kan leveres over<br>den almindelige internetadgangs-<br>tjeneste? |  |

|            |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |                       |    |     |  |
|------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------|----|-----|--|
| 7.         | <p>Det fremgår af artikel 4, stk. 1 i forordningen om netneutralitet, at udbydere af internetadgangstjenester skal sikre, at deres slutbrugerkontrakter indeholder en række informationer.</p> <p>Se hertil<br/>vejledning om artikel 4 på <a href="https://digst.dk/media/4vynlg2i/vejledning_om_netneutralitetsforordningens_artikel_4_om_gennemsigthedsforanstaltninger.pdf">https://digst.dk/media/4vynlg2i/vejledning_om_netneutralitetsforordningens_artikel_4_om_gennemsigthedsforanstaltninger.pdf</a>, og Teleindustriens "Skabelon for oplysningskrav fastlagt i netneutralitetsforordningens artikel 4" på <a href="http://teleindu.dk">teleindu.dk</a>.</p> | IKKE<br>RELE-<br>VANT |    |     |  |
|            | Indeholder jeres slutbrugerkontrakter følgende oplysninger:                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |                       | JA | NEJ |  |
| 7.1.       | Oplysninger om, hvordan eventuelle trafikstyringsforanstaltninger kan påvirke kvaliteten af internetadgangstjenesterne, slutbrugeres privatliv og beskyttelsen af deres personoplysninger? Trafikstyringsforanstaltninger kan f.eks. være rimelige foranstaltninger for at sikre uafbrudt tv-streaming. Markér i "Ikke relevant", hvis der ikke benyttes trafikstyringsforanstaltninger.                                                                                                                                                                                                                                                                                |                       |    |     |  |
| 7.1.<br>1. | <b>Hvis NEJ</b><br>Hvorfor?                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |                       |    |     |  |

|         |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |                          |                          |
|---------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------|--------------------------|
| 7.2.    | En klar og forståelig forklaring på, hvordan mængdebegrænsning, hastighed og andre tjenestekvalitetsparametre i praksis kan påvirke internetadgangstjenester, og navnlig forbruget af indhold, applikationer og tjenester?                                                                                                                                        | JA                       | NEJ                      |
|         |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 7.2. 1. | <b>Hvis NEJ</b><br>Hvorfor?                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |                          |                          |
| 7.3.    | En klar og forståelig forklaring på, hvordan eventuelle specialtjenester (VoIP, HD video streaming o.a), som indgår i slutbrugerens abonnement, i praksis kan påvirke de internetadgangstjenester, der leveres til den pågældende slutbruger? <u>Markér i "Ikke relevant"</u> , hvis der ikke udbydes specialtjenester.                                           | IKKE<br>RELE-<br>VANT    | JA NEJ                   |
|         |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 7.3. 1. | <b>Hvis NEJ</b><br>Hvorfor?                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |                          |                          |
| 7.4.    | En klar og forståelig forklaring af de i forordningen nævnte hastigheder for faste net og mobilnet samt hvordan betydelige afvigelser fra de respektive annoncerede up- og downloadhastigheder kan påvirke udøvelsen af slutbrugernes rettigheder som fastsat i forordningen?                                                                                     | JA                       | NEJ                      |
|         |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 7.4. 1. | <b>Hvis NEJ</b><br>Hvorfor?                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |                          |                          |
| 7.5.    | En klar og forståelig forklaring om de afhjælpende foranstaltninger, der står til rådighed for forbrugeren i tilfælde af vedvarende eller regelmæssigt forekommende uoverensstemmelse mellem internetadgangstjenestens faktiske hastighed eller andre tjenestekvalitetsparametre og den hastighed og de kvalitetsparametre, der er angivet i henhold til 7.1-7.4? | JA                       | NEJ                      |
|         |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 7.5. 1. | <b>Hvis NEJ</b><br>Hvorfor?                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |                          |                          |

|      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |    |     |
|------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|-----|
| 8.   | <p><i>Det fremgår endvidere af artikel 4, stk. 1 i forordningen om netneutralitet, at udbydere af internetadgangstjenester skal offentliggøre de nævnte oplysninger, som er nævnt i spørgsmål</i></p> <p>7. Se hertil vejledning nævnt under pkt. 7.</p> <p>Er nævnte oplysninger offentliggjort?</p> | JA | NEJ |
| 8.1. | <p><b>Hvis JA</b></p> <p>Indsæt link til hjemmeside, hvor oplysningerne er offentliggjort)?</p>                                                                                                                                                                                                       |    |     |

|      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |    |     |
|------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|-----|
| 9.   | <p><i>Det fremgår af artikel 4, stk. 2, i forordningen om netneutralitet udbyderne skal indføre gennemsigtige, enkle og effektive procedurer for behandling af klager fra slutbrugerne vedrørende netneutralitet. Se hertil vejledning nævnt under pkt. 7.</i></p> <p>Har I indført procedurer for behandling af klager om forordningens regler om netneutralitet?</p> | JA | NEJ |
| 9.1. | <p><b>Hvis JA</b></p> <p>Giv en kort beskrivelse af disse procedurer?</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                              |    |     |
| 9.2. | <p><b>Hvis NEJ</b></p> <p>Hvordan vil klager om netneutralitet i så fald blive behandlet?</p>                                                                                                                                                                                                                                                                          |    |     |

|      |                                                                          |    |     |
|------|--------------------------------------------------------------------------|----|-----|
| 10.  | <p>Har I modtaget klager om overtrædelse af netneutralitetsreglerne?</p> | JA | NEJ |
| 10.1 | <p><b>Hvis JA</b></p> <p>Angiv evt. hvor mange klager.</p>               |    |     |

