

Vejledning til slutbrugerbekendtgørelsen

Bekendtgørelse nr. 566 af 24. maj 2023 om
slutbrugerrettigheder på teleområdet



Indhold

Indledning	3
1. Anvendelsesområde og definitioner	5
§ 1 Anvendelsesområde.....	5
§ 2 Definitioner	11
2. Krav til udbydere af talekommunikationstjenester	18
§ 3 Opkald til teksttefontjenesten og en nummeroplysningstjeneste.....	18
3. Krav til erhvervsmæssige udbydere af tjenester til slutbrugere	19
§ 4 Oplysning om aftalevilkår og aftaleresumé	19
§ 5 Ligebehandling	25
§ 6 Varsling af ændringer i vilkår og priser	26
§ 7 Bindingsperiode og refusion.....	29
§ 8 Automatisk forlængelse af aftaler med begrænset varighed	35
§ 9 Opsigelse af aftaler med begrænset varighed	36
§ 10 Pakketilbud.....	38
4. Funktioner og faciliteter	41
§ 11 Standsning af viderestilling fra tredjemand.....	41
§ 12 Saldooplysning	42
§ 13 Saldokontrol	45
§ 14 Takstopdelt eller specificeret regning	48
§ 15 Adgang til alarmkommunikation trods spærring.....	53
5. Klagebehandling.....	54
§ 16 Klagebehandling og berostillelse.....	54
§ 17 Ankevejledning hvis udbyderen afviser klagen	58
6. Telemyndigheders indhentelse af trafikdata	59
§ 18 Adgang til at indhente trafikdata for telemyndighed og nævn.....	59
7. Ikrafttræden	60
§ 19 Ikrafttræden	60
8. Sanktioner	61
Bilag 1. Krav til indhold af kontrakt.....	62
Bilag 2. Oplysningskrav ved udbud af forudbetalte tjenester (taletidskort)...	65

Indledning

Bekendtgørelse nr. 566 af 24 maj 2023 om slutbrugerrettigheder på teleområdet (slutbrugerbekendtgørelsen¹) regulerer en række slutbrugerrettigheder, som udbydere skal iagttage i forbindelse med udbud af elektroniske kommunikationsnet og -tjenester og nummerafhængige interpersonelle kommunikationstjenester. Bekendtgørelsen regulerer desuden i begrænset omfang udbud af teleterminaludstyr, der anvendes til mobilkommunikation.

Slutbrugerbekendtgørelsen er udstedt i medfør af § 3, § 4, stk. 1, nr. 1, 3, 4, 5, 6 og 8, og § 5, stk. 1, i lov om elektroniske kommunikationsnet og -tjenester (teleloven²).

Slutbrugerbekendtgørelsen indeholder bestemmelser, der gennemfører dele af teledirektivet³. Teledirektivet er således relevant ved fortolkningen af bestemmelserne i slutbrugerbekendtgørelsen, og derfor er der i vejledningen ved gengivelsen af bestemmelserne i slutbrugerbekendtgørelsen henvist til relevante artikler og præambelbetragtninger i teledirektivet. Slutbrugernes rettigheder i forbindelse med udbud af elektroniske kommunikationsnet og -tjenester og nummerafhængige interpersonelle kommunikationstjenester er reguleret i teledirektivets artikel 98-115. Bekendtgørelsen implementerer dele af disse bestemmelser i dansk ret.

Elektroniske kommunikationsnet og -tjenester og nummerafhængige interpersonelle kommunikationstjenester kan udbydes af enhver uden forudgående tilladelse under iagttagelse af telereguleringens krav, som bl.a. fremgår af slutbrugerbekendtgørelsen.

I medfør af telelovens § 12, stk. 1, er udbydere af elektroniske kommunikationsnet eller -tjenester dog forpligtede til at registrere deres virksomhed hos [politiets centrale datasektion](#).

Slutbrugerbekendtgørelsen retter sig som udgangspunkt mod alle erhvervsmæssige udbydere af offentlige elektroniske kommunikationsnet og -tjenester, herunder fastnet- og mobiludbydere, internetudbydere, gensælgere af elektroniske kommunikationstjenester m.v. Bekendtgørelsen er som udgangspunkt tjeneste- og teknologineutral. For visse bestemmelser er anvendelsesområdet dog afgrænset til udbud af bestemte typer af tjenester (f.eks. telefonitjenester). For udbydere af nummerafhængige interpersonelle kommunikationstjenester gælder alene § 4 i slutbrugerbekendtgørelsen.

Begrebet "slutbruger" er defineret i telelovens § 2, nr. 3. Slutbrugere er brugere af tjenester, som ikke videresælger teletjenester. Slutbrugere kan være forbrugere eller erhvervsdrivende. En slutbruger kaldes

¹ [Bekendtgørelse nr. 566 af 24 maj 2023 om slutbrugerrettigheder på teleområdet](#).

² [Bekendtgørelse af lov om elektroniske kommunikationsnet og -tjenester nr. 955 af 17. juni 2022](#).

³ [Direktiv 2018/1972/EU af 11. december 2018 om oprettelse af en europæisk kodeks for elektronisk kommunikation \(teledirektivet\)](#).

også "abonnenten" og er den kunde, der betaler for et abonnement på en teletjeneste. En slutbruger kan overlade brugen af abonnementet til en anden (brugeren), f.eks. et barn eller en ansat.

Slutbrugerbekendtgørelsen indeholder blandt andet bestemmelser om abonnementsaftalens indhold, oplysningspligt, klagebehandling, maksimale bindingsperioder og varsling af ændringer i vilkår og priser.

Herudover indeholder bekendtgørelsen krav til udbydere af tjenester med forbrugsafhængig debitering om at stille visse funktioner og faciliteter til rådighed for slutbrugerne, herunder specificeret regning, spærring af udgående opkald, saldokontrol og saldooplysning samt adgang til alarmkommunikation trods spærring.

Udbydere er – ud over kravene i slutbrugerbekendtgørelsen – underlagt en række krav i medfør af anden regulering på teleområdet. På Digitaliseringsstyrelsens hjemmeside findes et overblik over den øvrige teleregulering.

Andre regelsæt, som er relevante for udbydere, er bl.a. markedsføringsloven, forbrugeraftaleloven, lov om betalingstjenester samt databeskyttelsesforordningen.

Herudover er udbydere også omfattet af brancheaftaler og retningslinjer på området, f.eks. [Forbrugerombudsmandens retningslinjer om god markedsføringsskik på teleområdet](#) fra maj 2008 (senest ajourført i 2018). Der henvises hertil i denne vejledning i relevant omfang.

Digitaliseringsstyrelsen fører det generelle tilsyn med udbydernes overholdelse af reglerne i slutbrugerbekendtgørelsen.

Klager fra slutbrugere over udbydernes manglende overholdelse af slutbrugerbekendtgørelsens regler, som har betydning for det konkrete retsforhold mellem udbyderen og slutbrugeren, behandles som udgangspunkt af Teleankenævnet (www.teleanke.dk). Det betyder, at Teleankenævnet i forbindelse med klagesager kan tage stilling til, om bestemmelser i slutbrugerbekendtgørelsen er overholdt – f.eks. bestemmelser om varsling, opsigelse og klagebehandling.

Teleankenævnet offentliggør løbende – i forbindelse med nævnets behandling af klager – principielle afgørelser, som udbyderne bør holde sig orienteret om.

Denne vejledning til slutbrugerbekendtgørelsen indeholder Digitaliseringsstyrelsens fortolkning af bekendtgørelsens bestemmelser.

1. Anvendelsesområde og definitioner

§ 1 Anvendelsesområde

§ 1. Bekendtgørelsen omfatter udbud af elektroniske kommunikationsnet og -tjenester, udbud af nummeruafhængige interpersonelle kommunikationstjenester og udbud af teleterminaludstyr, der anvendes til mobilkommunikationstjenester, jf. dog stk. 2-4.

Stk. 2. Bekendtgørelsen omfatter ikke

- 1) etablering og drift af betalingstelefoner eller anden adgang til offentlig taletelefoni, jf. § 6 i lov om elektroniske kommunikationsnet og -tjenester,
- 2) fordeling af radio- og tv-programmer i fællesantenneanlæg,
- 3) fællesantenneanlæg, der kun anvendes til fordeling af radio- og tv-programmer, eller
- 4) maskine til maskine-kommunikationstjenester medmindre andet er nævnt.

Stk. 3. Udbud af elektroniske kommunikationstjenester, der alene udbydes ved hjælp af forudbetalte kort, eller elektroniske kommunikationstjenester, der kan sidestilles hermed, er ikke omfattet af §§ 6 og 11-17.

Stk. 4. Bekendtgørelsen finder ikke anvendelse på mikrovirksomheder, der udbyder nummer-uafhængige interpersonelle kommunikationstjenester, medmindre de også udbyder elektroniske kommunikationstjenester.

Stk. 5. §§ 16 og 17 kan efter forudgående aftale mellem en slutbruger og en erhvervsmæssig udbyder af offentlige elektroniske kommunikationsnet og -tjenester fraviges i aftaler, hvor kunden ikke er forbruger.

Relevante artikler og præambelbetragtninger i teledirektivet:

Til stk. 4: Artikel 98. Præambelbetragtning nr. 255.

§ 1, stk. 1 Anvendelsesområdet

§ 1, stk. 1 i slutbrugerbekendtgørelsen oplister de tre grupper af udbud af tjenester m.v. som er omfattet af bekendtgørelsen:

- a) udbud af elektroniske kommunikationsnet og -tjenester (erhvervsmæssigt udbud)
- b) udbud af nummeruafhængige interpersonelle kommunikationstjenester og
- c) udbud af teleterminaludstyr, der anvendes til mobilkommunikationstjenester.

"Udbud af elektroniske kommunikationsnet og -tjenester", som indgår i opstillingen omfatter dels internetadgangstjenester (bredbånd), dels telefonitjenester, hvor kunden får et telefonnummer (mobil- eller fastnettelefoni).

Definitionen af "udbyder" og "elektroniske kommunikationsnet og -tjenester" findes i § 2 i teleloven, som også definerer underkategorierne "erhvervsmæssig udbyder" og "offentlige net og tjenester". Se telelovens § 2, nr. 1, 2, 4, 5, 9 og 10.

Bekendtgørelsen gælder for erhvervsmæssige udbydere af offentlige elektroniske kommunikationsnet og -tjenester, dvs. traditionelle udbydere af teletjenester, herunder udbydere af fastnettelefoni, mobiltelefoni, internet og gensælgere af de nævnte tjenester.

Antenneforeninger og boligforeninger, som udbyder tjenester til foreningens medlemmer, anses også for at være erhvervsmæssige udbydere af offentlige elektroniske kommunikationsnet og tjenester, og sådanne foreninger er dermed omfattet af reglerne i slutbrugerbekendtgørelsen.

Udbydere af lokal internetadgang via radiobaserede lokalnet, RLAN (hotspot), herunder caféer, hoteller, tog, busser, fly og skibe er ikke erhvervsmæssige udbydere, og er derfor ikke omfattet af reglerne i slutbrugerbekendtgørelsen.

For en udførlig gennemgang af udbyderbegrebet henvises til bemærkningerne til telelovens § 2⁴. Se desuden mere om udbyderbegrebet på Digitaliseringsstyrelsens hjemmeside: [Love og regler på teleområdet](#).

Udbydere af nummerafhængige interpersonelle kommunikationstjenester, som for eksempel Whatsapp, Facetime og Messenger, er også omfattet af bekendtgørelsen – dog kun § 4. Nummerafhængige interpersonelle kommunikationstjenester er defineret i telelovens § 2, nr. 20. For en nærmere gennemgang af begrebet ”nummerafhængige interpersonelle kommunikationstjenester” (NUIK) henvises til Digitaliseringsstyrelsens hjemmeside: [Love og regler på teleområdet](#).

I et vist omfang er udbud af teleterminaludstyr, der anvendes til mobilkommunikationstjenester, også omfattet (se vejledningen til § 7, stk. 2).

Informations- og indholdstjenester – som defineret i telelovens § 2, nr. 11 – er ikke i sig selv elektroniske kommunikationstjenester, og disse tjenester er dermed ikke omfattet af reguleringen i slutbrugerbekendtgørelsen.

§ 1, stk. 2 Undtagelser vedrørende betalingstelefoner og radio- og tv-programmer

Bekendtgørelsens bestemmelser gælder ikke for:

1. etablering og drift af betalingstelefoner
2. fordeling af radio- og tv-programmer i fællesantenneanlæg (selve indholdstjenesten)
3. fællesantenneanlæg, der kun anvendes til fordeling af radio- og tv-programmer (infrastrukturen)
4. maskine-til-maskine-kommunikationstjenester, med mindre andet er nævnt.

Ad nr. 1

Ved betalingstelefoner forstås telefoner, hvor der anvendes mønter, betalingskort eller forudbetalte kort, herunder kort sammen med en indtastet kode, jf. § 2, nr. 10.

⁴ Der henvises til bemærkningerne til [L 59 fremsat den 17. november 2010](#) (vedtaget L 169 af 3. marts 2011), s. 29 ff. samt [L 42 fremsat den 8. oktober 2020](#) (vedtaget L 1833 af 8. december 2020), s. 68ff.

Ad nr. 2 og 3

I forhold til fordeling af radio- og tv-programmer, hvor der alene er tale om fordeling af selve tjenesten (radio- eller tv-programmer), vil denne under alle omstændigheder være undtaget, hvis den fordeles i et fællesantenneanlæg – uanset om fællesantenneanlægget tillige bruges til anden transport af elektroniske kommunikationstjenester.

I forhold til den infrastruktur, som fordeler radio- og tv-programmer, skal det bemærkes, at undtagelsesbestemmelsen kun gælder fællesantenneanlæg (infrastruktur), der udelukkende anvendes til fordeling af radio- og tv-programmer.

Det betyder, at fællesantenneanlæg, der tillige bliver benyttet til at transportere andre elektroniske kommunikationstjenester – f.eks. telefoni eller internet – ikke i medfør af bestemmelsen er undtaget fra bekendtgørelsens anvendelsesområde.

Ved vurderingen af, om en konkret løsning er undtaget, skal en række kriterier vurderes:

Kriteriet "fordeling"

Begrebet "fordeling" betyder i denne sammenhæng, at det alene er videredistribution i fællesantenneanlæg af radio- og tv-programmer, der udsendes på anden måde end den oprindelige transmission, men samtidig med denne – f.eks. via satellit eller det jordbaserede sendenet.

I de situationer, hvor der er tale om såkaldt "kabelfødt programvirksomhed" – altså programvirksomhed, som kun udsendes fra fællesantenneanlægget, f.eks. beboer-tv – anses dette ikke for at være fordeling, og det er derfor ikke omfattet af undtagelsesbestemmelsen.

Kriteriet "fællesantenneanlæg"

Begrebet fællesantenneanlæg er ikke defineret i slutbrugerbekendtgørelsen eller i telelovgivningen i øvrigt. Begrebet svarer imidlertid til § 2, stk. 2, i radio- og fjernsynsloven⁵. Heraf fremgår det, at der "ved fællesantenneanlæg forstås (...) fællesantenneanlæg og andre kabelanlæg til fordeling af lyd- og billedprogrammer til lokaler, som anvendes til privat beboelse."

Det fremgår af forarbejderne til førnævnte bestemmelse, at programforsyning til andre typer af lokaler end dem, som anvendes til privat beboelse, falder uden for definitionen. Dette gælder blandt andet butikker og institutioner, medmindre programmerne tillige fordeles til lokaler, der anvendes til privat beboelse. Fordeling i fællesantenneanlæg i institutioner, der har karakter af permanent bopæl for beboerne, er omfattet af definitionen.

⁵ Lovbekendtgørelse nr. 1350 af 4. september 2020 om radio- og fjernsynsvirksomhed

Vurderingen af, om en løsning er omfattet af begrebet fællesantenneanlæg, beror – ud over definitionen i radio- og fjernsynslovens § 2, stk. 2, i – på en konkret vurdering, der f.eks. tager udgangspunkt i følgende kriterier:

Der skal være tale om et anlæg, der forsyner mere end én husstand med radio- og tv-programmer. Programmerne skal kunne modtages med anlæggets egne antenner, tilføres anlægget fra et overordnet kabelnet eller eventuelt indføres direkte i anlægget fra et lokalt studie.

I henhold til definitionen i radio- og fjernsynslovens § 2, stk. 2, skal der – efter bestemmelsens ordlyd – være tale om kabelforbundne anlæg. Ved kabelforbundne forstås enhver type kabling, herunder fiberkabler, coax, m.v. Trådløse teknologier er således ikke omfattet af definitionen.

Særligt om anlæg baseret på IP-kommunikation

I forhold til IP-baserede kommunikationsnet kan der gives følgende eksempel:

Et bredbåndsanlæg i en boligforening indrettes, så der – ud over internetadgang – samtidig fordeles radio- og tv-programmer til de tilsluttede husstande. Husstandene kan uden videre benytte radio- og tv-programforsyningen. Denne tjeneste er som udgangspunkt at betragte som fordeling af radio- og tv-programmer i et fællesantenneanlæg.

I dette tilfælde vil tjenesten (radio- og tv-programforsyningen) være undtaget fra bekendtgørelsens bestemmelser, mens selve bredbåndsanlægget er omfattet, idet anlægget (nettet) i eksemplet tillige benyttes til internetadgang. Internetadgangstjenesten er desuden omfattet af bekendtgørelsens regler.

Ad nr. 4

Maskine-til-maskine-tjenester er ikke omfattet af bekendtgørelsen, medmindre andet er nævnt.

Maskine-til-maskine-tjenester (også kaldet M2M, machine-to-machine-kommunikation eller M2M-tjenester/kommunikation) anvendes blandt andet til fjernaflæsning af målere, lagerstyring, telemedicin, produktion og smart city-løsninger.

M2M-kommunikation er en fuldt ud eller overvejende automatisk initieret kommunikation via et elektronisk kommunikationsnet mellem to eller flere forudbestemte anordninger. M2M-kommunikation omfatter også kommunikation via mobilt bredbånd.

Begrebet M2M-kommunikation skal forstås i overensstemmelse med definitionen heraf i § 3, stk. 9, i bekendtgørelse om den samlede danske nummerplan (nummerbekendtgørelsen⁶).

⁶ [Bekendtgørelse nr. 1883 af 7. december 2020 om den samlede danske nummerplan.](#)

§ 1, stk. 3 Undtagelser for forudbetalte kort

Følgende bestemmelser gælder ikke ved udbud af elektroniske kommunikationstjenester, der alene udbydes ved hjælp af forudbetalte kort, eller elektroniske kommunikationstjenester, der kan sidestilles hermed:

- § 6: Varsling af ændringer i vilkår og priser.
- § 11: Standsning af viderestilling fra tredjemand
- § 12: Saldooplysning
- § 13: Saldokontrol
- § 14: Takstopdelt og specificeret regning.
- § 15: Adgang til alarmkommunikation trods spærring
- § 16: Klagebehandling og berostillelse
- § 17: Ankevejledning hvis udbyderen afviser en klage

Se mere om definitionen af forudbetalte kort nedenfor i vejledningen til § 2, nr. 1.

§ 1, stk. 4 Undtagelse af mikrovirksomheder

Slutbrugerbekendtgørelsen finder ikke anvendelse på mikrovirksomheder, der udbyder nummeruafhængige interpersonelle kommunikationstjenester, medmindre de også udbyder elektroniske kommunikationstjenester.

Mikrovirksomheder er i slutbrugerbekendtgørelsens § 2, nr. 12, defineret som "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".

For en nærmere definition af mikrovirksomheder henvises til slutbrugerbekendtgørelsens § 2, nr. 12.

Nummeruafhængige interpersonelle kommunikationstjenester (NUIK-tjenester) er defineret i telelovens § 2, nr. 20.

Bestemmelsen medfører, at mikrovirksomheder, der udbyder nummeruafhængige interpersonelle kommunikationstjenester, undtages fra at skulle opfylde de krav, der ellers gælder for udbud til slutbrugere, medmindre de også udbyder elektroniske kommunikationstjenester.

Ved at stille færre krav til mikrovirksomheder, der kun udbyder nummeruafhængige interpersonelle kommunikationstjenester, forventes mikrovirksomheder lettere at kunne etablere sig på markedet, hvilket kan bidrage til innovation af kommunikationstjenester.

§ 1, stk. 5 Undtagelser for erhvervsaftaler

Hvis der ikke er tale om en forbrugeraftale, jf. § 2, nr. 11 er det ved forudgående aftale muligt at fravige §§ 16 og 17 i bekendtgørelsen.

Bemærk, at definitionen af "forbruger" på teleområdet, kun omfatter fysiske personer (dvs. privatkunder) og dermed er anderledes end definitionen i forbrugeraftaleloven, jf. nærmere herom nedenfor til § 2, stk. 11.

De bestemmelser, der kan fraviges i erhvervsforhold, er:

- § 16: Klagebehandling og berostillelse
- § 17: Ankevejledning hvis udbyderen afviser en klage

§ 2 Definitioner

§ 2. I denne bekendtgørelse forstås ved:

- 1) Forudbetalte elektroniske kommunikationstjenester: Udbud af tjenester, hvor slutbrugeren via køb af et kort eller elektroniske kommunikationstjenester, der kan sidestilles hermed, forudbetaler den samlede tjeneste, inklusive løbende forbrug.
- 2) Varigt medium: Ethvert middel, som sætter forbrugeren eller den erhvervsdrivende i stand til at lagre oplysninger rettet personligt til vedkommende med mulighed for fremtidig anvendelse i en periode, der er afpasset efter oplysningernes formål, og som giver mulighed for uændret gengivelse af de lagrede oplysninger, jf. artikel 2, nr. 10, i direktiv 2011/83/EU.
- 3) Bindingsperiode: Den periode, regnet fra aftalens ikrafttræden, hvorefter slutbrugeren kan frigøre sig af en aftale om adgang til elektroniske kommunikationsnet eller -tjenester uden yderligere omkostninger.
- 4) Standsning af viderestilling: En konkret automatisk viderestilling, der er etableret til en slutbrugers nummer, som standses efter anmodning fra slutbrugeren.
- 5) Spærring: En funktion, hvor den udbudte tjeneste efter anmodning fra slutbrugeren kan spærres helt eller selektivt for bestemte typer af forbrugsafregnet forbrug.
- 6) Saldooplysning: Oplysning om den forbrugsafhængige debitering.
- 7) Saldokontrol: En funktion, hvor den udbudte tjeneste spærres for yderligere forbrug umiddelbart efter, at det er konstateret, at forbruget har overskredet et beløb, der på forhånd er aftalt mellem udbyderen og slutbrugeren.
- 8) Takstopdelt regning: En regning med opdeling af de debiterede ydelser fordelt på de takseringskategorier, som udbyderen opererer med.
- 9) Specificeret regning: En regning, der indeholder en specifikation af de debiterede ydelser, således at slutbrugeren kan identificere forbruget af tjenesten, herunder oplysninger om det kaldte nummer, dato, klokkeslæt, varighed, pris eller tilsvarende data, som danner grundlag for debitering af forbrug af tjenesten.
- 10) Betalingstelefoner: Betalingstelefoner, hvor der anvendes mønter, betalingskort eller forudbetalte kort, herunder kort sammen med en indtastet kode.
- 11) Forbruger: Enhver fysisk person, der anvender eller anmoder om en offentligt tilgængelig elektronisk kommunikationstjeneste eller en nummerafhængig interpersonel kommunikationstjeneste til formål, der ikke har forbindelse med vedkommendes erhverv, forretning, håndværk eller profession.
- 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.
- 15) Nummerbaseret elektronisk kommunikationstjeneste: En elektronisk kommunikationstjeneste, der muliggør etablering af forbindelse til et eller flere numre i den offentlige danske nummerplan

eller internationale nummerplaner, eller som muliggør kommunikation med et eller flere numre i den offentlige danske nummerplan eller internationale nummerplaner.

Relevante artikler og præambelbetragtninger i teledirektivet:

Til nr. 11: Artikel 2, nr. 15.

Til nr. 15: Artikel 2, nr. 5 og 6. Præambelbetragtning nr. 18.

§ 2, nr. 1 Forudbetalte kort

§ 2, nr. 1, definerer, hvad der forstås ved tjenester, som udbydes alene ved hjælp af forudbetalte kort eller elektroniske kommunikationstjenester, der kan sidestilles hermed.

Forudbetalte kort kaldes også taletidskort eller prepaid-kort, og er kendetegnet ved, at slutbrugeren ikke er registreret med navn og adresse hos udbyderen (anonyme taletidskort).

Ved udbud af tjenester ved hjælp af forudbetalte kort eller elektroniske kommunikationstjenester, der kan sidestilles hermed, forstås udbud af tjenester, hvor slutbrugeren ved købet forudbetaler den samlede tjeneste, inklusive det løbende forbrug.

Bestemmelsen skal forstås således, at hvis hele den samlede tjeneste forudbetales, vil tjenesten være omfattet af definitionen, uanset fremtrædelsesform.

Forudbetaling af hele den samlede tjeneste vil sige, at alt ved tjenesten skal være forudbetalt, herunder forbrug, evt. abonnement m.v., så slutbrugeren ikke skal betale yderligere for brug af tjenesten. Det er ikke relevant, hvor lang en periode der betales forud, og eksempelvis automatisk optankning, når en bestemt saldo nås, anses også for forudbetaling.

Det må ikke være muligt at få efterfølgende regninger. I så fald er der ikke tale om forudbetaling af den samlede tjeneste, og tjenesten vil derfor ikke være omfattet af definitionen.

Eksempel: Taletidskort, hvor udbyderen af tjenesten giver slutbrugeren mulighed for at have en negativ saldo, er ikke omfattet af definitionen af forudbetalte elektroniske kommunikationstjenester. Negativ saldo kan almindeligvis forekomme ved periodisk afregning af internationale roamingopkald, opkald til særtjenester eller lignende.

Det er et krav for at være omfattet af undtagelsesbestemmelsen, at tjenesten spærres, når saldoen rammer 0 kr. Hvis en negativ saldo alene skyldes forsinket opdatering af internationale roamingopkald, hindrer dette ikke, at tjenesten kan betragtes som forudbetalt. Det forudsætter dog, at tjenesten spærres, så snart udbyderen har mulighed for at konstatere, at saldoen er 0 kr. eller negativ.

Udbyderen af en forudbetalt tjeneste er, jf. § 1, stk. 3, undtaget fra forpligtelserne i § 6 og §§ 11-17.

Der henvises i øvrigt til vejledningen til § 1, stk. 3.

§ 2, nr. 2 Varigt medium

Et varigt medium er defineret som ethvert middel, som sætter forbrugeren eller den erhvervsdrivende i stand til at lagre oplysninger rettet personligt til vedkommende med mulighed for fremtidig anvendelse i en periode, der er afpasset efter oplysningernes formål, og som giver mulighed for uændret gengivelse af de lagrede oplysninger, jf. artikel 2, nr. 10, i direktiv 2011/83/EU af 25. oktober 2011 om forbrugerrettigheder.

Det betyder, at et varigt medium er et format, som ikke er muligt at ændre. Det kan for eksempel være et papirdokument, en PDF-fil eller teksten i en e-mail. Der kan også være tale om SMS og MMS-beskeder på en telefon.

Definitionen af et varigt medium er i øvrigt enslydende med definitionen i § 3, nr. 5 i forbrugeraftaleloven.

§ 2, nr. 3 Bindingsperiode

Beregning af bindingsperiodens løbetid – aftalens ikrafttrædelsestidspunkt

Bindingsperioden løber fra aftalens ikrafttræden. Det bør derfor fremgå tydeligt af aftalen mellem udbyderen og slutbrugeren, om aftalen træder i kraft ved aftaleindgåelsen eller ved levering.

Leveringstidspunktet kan ligge ud i fremtiden i forhold til aftaleindgåelsestidspunktet, f.eks. hvis der skal sendes et nyt sim-kort til slutbrugeren, eller hvis slutbrugeren i forbindelse med skift af udbyder (nummerportering eller skift af bredbåndsudbyder) ønsker at udskyde leveringen til udløbet af opsigelsesperioden hos den hidtidige udbyder.

Ved fastlæggelsen af, hvornår bindingsperioden udløber, kan "aftalens ikrafttræden" aftales at være tidspunktet for påbegyndelse af levering af den pågældende tjeneste. Bindingsperioden, jf. § 2, nr. 3, kan i så fald regnes fra leveringstidspunktet.

Hvis aftalen inkluderer skift af udbyder (herunder evt. nummerportering), og slutbrugeren ønsker at udskyde leveringstidspunktet til udløbet af en resterende bindingsperiode hos slutbrugerens hidtidige udbyder, er der risiko for, at leveringstidspunktet ligger langt ud i fremtiden. Det gælder særligt, hvis slutbrugeren er en lille erhvervskunde som defineret i § 2, nr. 12-14, hvor en bindingsperiode på 24 måneder er mulig. Digitaliseringsstyrelsen vurderer, at den bagvedliggende EU-regel i teledirektivets artikel 105 om maksimale bindingsperioder ikke rummer mulighed for, at bindingsperioden kan regnes fra et tidspunkt, som ligger væsentlig ud i fremtiden i forhold til tidspunktet for aftaleindgåelsen.

Uden yderligere omkostninger

Slutbrugeren skal kunne opsig aftalen uden yderligere omkostninger og med virkning fra den dag, hvor bindingsperioden udløber (inkl. et evt. opsigelsesvarsel, jf. forbrugeraftaleloven). Herefter skal aftalen kunne opsiges til enhver tid med almindeligt opsigelsesvarsel uden yderligere omkostninger. Det vil eksempelvis sige, at udbyderen i forbindelse med slutbrugerens opsigelse ikke kan opkræve gebyrer eller ekstrabetaling for udstedelse af slutfaktura, medmindre et sådant opsigelsesgebyr er aftalt ved aftaleindgåelsen og indgår i beregningen af mindstebetalingen.

Der henvises i øvrigt til vejledningen til § 7, stk. 1 om længden af bindingsperioder.

§ 2, nr. 4 Standsning af viderestilling

Standsning af viderestilling indebærer, at en konkret automatisk viderestilling fra en tredjemands nummer til slutbrugerens nummer, skal standses efter anmodning fra slutbrugeren. Det betyder, at der ikke er tale om, at det på forhånd skal være muligt at hindre al viderestilling til et nummer, men at det skal være muligt efterfølgende at standse en konkret etableret viderestilling.

Der henvises i øvrigt til vejledningen til § 11.

§ 2, nr. 5 Spærring

Ved spærring forstås en funktion, hvor den udbudte tjeneste efter anmodning fra slutbrugeren kan spærres helt eller selektivt for bestemte typer af forbrugsafregnet forbrug.

Slutbrugerbekendtgørelsen stiller ikke krav om, at udbydere skal tilbyde slutbrugerne selektive spærringsfunktioner. Frem til 2020 var det et krav i slutbrugerbekendtgørelsen (tidligere udbudsbekendtgørelsen § 16), at udbydere af taletelefonitjenester skulle tilbyde slutbrugerne visse spærringsfunktioner. Kravet udgik, fordi markedet vurderedes at opfylde behovet for selektive spærringsfunktioner i flere varianter end totalspær, udlandsspær, spær for informations- og indholdstjenester, som var krævet frem til 2020. Hvis markedet udvikler sig i retning af, at spærringsfunktioner ikke længere tilbydes, kan behovet for krav om spærringsfunktioner revurderes.

Digitaliseringsstyrelsen anbefaler, at følgende former for selektiv spærring tilbydes til slutbrugerne:

- alle udgående opkald (totalspær),
- opkald til udenlandske numre (udlandsspær),
- roaming,
- dataroaming,
- mobildata,
- indholdstakserede tjenester via SMS m.v.,
- informations- og indholdstjenester (nummerserie 901-905)
- overtakserede tjenester (nummerserie 909).

En selektiv spærringsfacilitet bør udformes på en sådan måde, at slutbrugeren er bevidst om, at spærringen etableres og ophæves. Dette sikres bedst ved anvendelse af en separat funktion med en dertilhørende kode eller lignende.

Den selektive spærringsfunktion bør som minimum tilbydes via samme tjenestetype, som abonnementet omfatter. Herudover kan spærringsfunktionen også tilbydes via andre tjenester.

Selektiv spærring bør kunne etableres eller ophæves med umiddelbar virkning, da spærringen ikke opfylder beskyttelseshensynet over for slutbrugeren, hvis etablering eller ophævelse af spærring ikke sker straks efter slutbrugerens anmodning om spærringen (eller ophævelsen).

Hvis udbyderen tilbyder selektiv spærring for udgående opkald, skal udbyderen sikre, at der uanset spærringen kan foretages alarmopkald til den offentlige alarmtjeneste (112), Se herom i vejledningen til § 15.

§ 2, nr. 6 Saldooplysning

Erhvervsmæssige udbydere af offentlige elektroniske kommunikationsnet eller -tjenester til slutbrugere skal tilbyde saldooplysning, hvis der anvendes forbrugsafhængig debitering, jf. § 12, stk. 1.

Ved abonnementer med fast betaling for et afgrænset inkluderet forbrug vil der være tale om forbrugsafhængig debitering, hvis slutbrugeren på baggrund af sit forbrug, og uden at der foreligger en særskilt aftale om f.eks. tilkøb af yderligere taletid, data m.v., kan blive debiteret for mere end den faste betaling – f.eks. debitering for kald til udlandet, kald i udlandet, eller kald til særlige numre med overtaksering. Såfremt tjenesten afbrydes eller forringes, når det inkluderede forbrug er brugt, men slutbrugeren ikke debiteres for mere end den aftalte, faste betaling, er der derimod ikke tale om forbrugsafhængig debitering.

De to situationer kan illustreres ved følgende tre eksempler:

Eksempel 1: Et selskab udbyder et abonnement, hvor slutbrugeren abonnerer på en trådløs bredbåndsforbindelse med en markedsført hastighed på op til 100 Mbit/s og 30 GB data pr. måned til en fast pris. Hvis slutbrugeren benytter hele den inkluderede mængde data, har slutbrugeren stadig adgang til tjenesten, og bliver debiteret for yderligere forbrug.

Eksempel 2: Som i eksempel 1, men hvor slutbrugeren ikke eller kun i begrænset omfang har adgang til tjenesten, når den inkluderede datamængde er brugt (eksempelvis reduceres hastigheden kraftigt), og slutbrugeren ikke debiteres automatisk for mere end den faste aftalte betaling.

Eksempel 3: Som ovenstående eksempel 1 og 2, men hvor slutbrugeren kan tilkøbe yderligere afgrænset forbrug, eks. 5 GB data.

I eksempel 1 er der tale om forbrugsafhængig debitering. I eksempel 2 og 3 er der ikke tale om forbrugsafhængig debitering, da slutbrugeren i eksempel 2 og 3 ikke kan risikere at blive debiteret for mere, end hvad der specifikt på forhånd er aftalt eller aftales løbende.

Der henvises i øvrigt til vejledningen til § 12, stk. 1.

§ 2, nr. 7 Saldokontrol

Der henvises til vejledningen til § 13.

§ 2, nr. 8 Takstopdelt regning

En takstopdelt regning er en regning, hvor der er en opdeling af de debiterede ydelser fordelt på de takseringskategorier, udbyderen opererer med.

For taletelefoni betyder det f.eks., at en regning som minimum skal opdeles i følgende poster:

1. eventuelle takseringskategorier, udbyderen opererer med, og
2. mobil- og udlandsopkald og øvrige specificerede ydelser.

Der henvises i øvrigt til vejledningen til § 14, stk. 1.

§ 2, nr. 9 Specificeret regning

En specificeret regning er en regning, der indeholder en specifikation af de debiterede ydelser.

I forhold til debitering af talekommunikationstjenester skal den specificerede regning for hvert opkald som minimum give oplysninger om:

1. dato
2. klokkeslæt
3. kaldt nummer
4. samtalernes varighed, og
5. prisen for opkaldet.

I forhold til andre typer af tjenester skal den specificerede regning indeholde tilsvarende relevante oplysninger, som danner grundlag for debitering af forbrug af tjenesten. Dette gælder f.eks., hvis der for en internettjeneste sker fakturering for dataforbrug.

Bestemmelsen stiller ikke krav til den konkrete udformning af specificerede regninger, men regulerer alene, hvilke oplysninger der som minimum skal fremgå af en specificeret regning. Specificerede regninger for internetforbrug bør kun angive tidspunktet for, varigheden af og størrelsen af forbruget i en bestemt internet-session, og bør ikke angive, hvilke websteder m.v. der er oprettet forbindelse til under en sådan internet-session, jf. teledirektivets præambelbetragtning nr. 236.

Der henvises i øvrigt til vejledningen til § 14, stk. 1.

§ 2, nr. 10 Betalingstelefoner

Betalingstelefoner defineres som betalingstelefoner, hvor der anvendes mønter, betalingskort eller forudbetalte kort, herunder kort sammen med en indtastet kode.

§ 2, nr. 11 Forbruger

En forbruger defineres som enhver fysisk person, der anvender eller anmoder om en offentligt tilgængelig elektronisk kommunikationstjeneste eller en nummerafhængig interpersonel kommunikationstjeneste til formål, der ikke har forbindelse med vedkommendes erhverv, forretning, håndværk eller profession.

En juridisk person kan således ikke være en forbruger i slutbrugerbekendtgørelsens forstand. Definitionen af "forbruger" på teleområdet er dermed anderledes end definitionen i forbrugeraftaleloven.

Definitionen af "forbruger" i § 2, nr. 11, implementerer teledirektivets artikel 2, nr. 15.

§ 2, nr. 12 Mikrovirksomheder

Mikrovirksomheder defineres som virksomheder, som beskæftiger under ti personer, og som har en årlig omsætning eller en samlet årlig balance på ikke over to mio. EUR, jf. Kommissionens henstilling 2003/361/EF af 6. maj 2003 om definitionen af mikrovirksomheder, små og mellemstore virksomheder.

Som virksomhed betragtes enhver enhed, uanset dens retlige form, der udøver økonomisk aktivitet, jf. artikel 1 i Kommissionens henstilling.

De data, der anvendes ved beregningen af antal af beskæftigede og beløbsstørrelser, er dataene fra det seneste afsluttede regnskabsår. Det pågældende omsætningsbeløb beregnes eksklusive moms og andre indirekte skatter og afgifter, jf. artikel 4 i Kommissionens henstilling. Er der tale om nyetablerede virksomheder, hvis regnskaber ikke er afsluttet, beregnes de pågældende data på grundlag af et skøn foretaget i god tro i løbet af regnskabsåret.

Antallet af beskæftigede er lig antallet af årsarbejdsenheder – dvs. det antal personer, der har arbejdet på fuld tid i den pågældende virksomhed eller for dennes virksomhed i løbet af hele det pågældende år. Arbejde præsteret af personer, der ikke har arbejdet hele året, eller har arbejdet på deltid, uanset dennes varighed, indgår som brøkdele af årsarbejdsenheder, jf. artikel 5 i Kommissionens henstilling. Hvad der medregnes som "beskæftigede", henvises til henstillingens artikel 5 a) - d).

§ 2, nr. 13 Små virksomheder

Små virksomheder defineres som virksomheder, som beskæftiger under 50 personer, og som har en årlig omsætning eller en samlet årlig balance på ikke over 10 mio. EUR, jf. artikel 2 i Kommissionens henstilling 2003/361/EF af 6. maj 2003 om definitionen af mikrovirksomheder, små og mellemstore virksomheder.

For en uddybning af de nærmere krav til årlig omsætning og beskæftigelse henvises til afsnittet ovenfor.

§ 2, nr. 14 Nonprofitorganisationer

Nonprofitorganisationer er retlige enheder, som ikke indtjener overskud til deres ejere eller medlemmer. Nonprofitorganisationer er typisk velgørende organisationer eller andre slags offentlige interesseorganisationer.

§ 2, nr. 15 Nummerbaseret elektronisk kommunikationstjeneste

En nummerbaseret elektronisk kommunikationstjeneste defineres som en elektronisk kommunikationstjeneste, der muliggør etablering af forbindelse til et eller flere numre i den offentlige danske nummerplan eller internationale nummerplaner, eller som muliggør kommunikation med et eller flere numre i den offentlige danske nummerplan eller internationale nummerplaner.

2. Krav til udbydere af talekommunikationstjenester

§ 3 Opkald til teksttelefon-tjenesten og en nummeroplysningstjeneste

§ 3. Udbydere af talekommunikationstjenester skal sikre, at deres slutbrugere kan

- 1) foretage opkald til forsyningspligtudbyders teksttelefon-tjeneste, og
- 2) foretage opkald til minimum én opkaldsbaseret, landsdækkende nummeroplysningstjeneste, der indeholder samtlige numre inden for den offentlige danske nummerplan, som er tildelt slutbrugere.

I medfør af § 3 i bekendtgørelse om forsyningspligttydelser (forsyningspligtbekendtgørelsen⁷) omfatter forsyningspligten udbud af en web-baseret teksttelefon-tjeneste til berettigede modtagere af handicaptjenester. Forsyningspligtudbyder af denne tjeneste i Danmark er pr. 1. januar 2024 og frem til udgangen af 2029 Nuuday A/S.

Kravet i slutbrugerbekendtgørelsens § 3, nr. 1, indebærer, at udbydere af talekommunikationstjenester skal sikre, at alle slutbrugere kan ringe til teksttelefon-tjenestens formidlingscenter (FC), som har nummer 7011 4411, så hørende, som ønsker at kommunikere med en person, der bruger teksttelefon, kan ringe via FC, hvor en FC-medarbejder taler med den hørende og skriver til teksttelefonbrugeren.

Pligten til at sørge for, at slutbrugere kan foretage opkald til minimum én opkaldsbaseret, landsdækkende nummeroplysningstjeneste efter § 3, nr. 2, kan bl.a. opfyldes ved, at udbyderen indgår en samtrafikaf tale med en anden udbyder, der har en sådan nummeroplysningstjeneste, om adgang til dennes oplysningstjeneste. Det er ikke et krav, at udbyderen selv har en opkaldsbaseret, landsdækkende nummeroplysningstjeneste.

⁷ [Bekendtgørelse nr. 1194 af 23. august 2022 om forsyningspligttydelser.](#)

3. Krav til erhvervsmæssige udbydere af tjenester til slutbrugere

§ 4 Oplysning om aftalevilkår og aftaleresumé

§ 4. Inden der indgås en aftale med en forbruger om levering af en offentlig elektronisk kommunikationstjeneste eller en nummeruafhængig interpersonel kommunikationstjeneste, skal erhvervsmæssige udbydere af offentlige elektroniske kommunikationstjenester og udbydere af nummeruafhængige interpersonelle kommunikationstjenester stille oplysninger, der er nævnt i bilag 1 eller 2 og artikel 5 og 6 i direktiv 2011/83/EU, til rådighed for forbrugeren på en klar og forståelig måde.

Stk. 2. Udbydere som nævnt i stk. 1 skal endvidere tydeligt og i fremhævet form og umiddelbart før forbrugeren afgiver sin bestilling, stille et kortfattet og letlæseligt aftaleresumé til rådighed for forbrugere, jf. Kommissionens Gennemførelsesforordning (EU) 2019/2243. Hvis det af objektive tekniske grunde ikke er muligt forud for indgåelse af aftalen at stille aftaleresuméet til rådighed for slutbrugeren, herunder hvis bestillingen sker ved anvendelse af en fjernkommunikationsteknik, som kun giver begrænset plads eller tid til at formidle oplysningerne, skal aftaleresuméet stilles til rådighed for forbrugeren snarest muligt derefter, og aftalen træder i kraft, når forbrugeren har bekræftet sit samtykke efter at have fået oplysningerne i 1. pkt. stillet til rådighed.

Stk. 3. Udbydere, som nævnt i stk. 1, skal inden for rimelig tid efter aftaleindgåelsen og før leveringen af tjenesten påbegyndes, give slutbrugeren en bekræftelse af aftalen på et varigt medium. Bekræftelsen af aftalen skal indeholde de oplysninger, der er nævnt i stk. 1, medmindre udbyderen allerede har givet oplysningerne på et varigt medium. Hvis udlevering på et varigt medium ikke er mulig, skal oplysninger nævnt i stk. 1 stilles til rådighed i et dokument, der let kan downloades, og som gøres tilgængeligt af udbyderen. Udbyderen skal i så fald udtrykkeligt gøre forbrugeren opmærksom på, at dette dokument er tilgængeligt, og på vigtigheden af at downloade det med henblik på dokumentation. Oplysningerne leveres efter anmodning i et format, der er tilgængeligt for slutbrugere med handicap.

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.

Stk. 5. De oplysninger, der er omhandlet i stk. 1 og 2, udgør en integreret del af aftalen og må kun ændres, hvis det udtrykkeligt er aftalt mellem parterne.

Relevante artikler og præambelbetragtninger i teledirektivet:

Til stk. 1 og 3: Artikel 102, stk. 1, og artikel 106, stk. 9. Præambelbetragtning nr. 258-262, 264, 266, og 277-282.

Til stk. 2: Artikel 102, stk. 3. Præambelbetragtning nr. 258-262, 264 og 266.

Til stk. 4: Artikel 102, stk. 2. Præambelbetragtning nr. 258-262, 264 og 266.

Til stk. 5: Artikel 102, stk. 4. Præambelbetragtning nr. 258-262, 264 og 266.

Bilag VIII.

§ 4, stk. 1 Krav om kontrakt

Inden der indgås en aftale med en forbruger om levering af en offentlig elektronisk kommunikationstjeneste eller en nummerafhængig interpersonel kommunikationstjenester, skal den erhvervsmæssige udbyder af tjenesten stille oplysninger, der er nævnt i slutbrugerbekendtgørelsens bilag 1 eller 2 og artikel 5 og 6 i direktiv 2011/83/EU af 25. oktober 2011 om forbrugerrettigheder, til rådighed for forbrugeren på en klar og forståelig måde.

Det betyder, at kontrakter omfattet af bekendtgørelsens § 4, stk. 1, som omhandler levering af en offentlig elektronisk kommunikationstjeneste eller en nummerafhængig interpersonel kommunikationstjeneste, som minimum skal indeholde de oplysninger, der er nævnt i bekendtgørelsens bilag 1.

Kontrakter omfattet af bekendtgørelsens § 1, stk. 3, og som vedrører udbud af elektroniske kommunikationstjenester, der alene udbydes ved hjælp af forudbetalte kort eller elektroniske kommunikationstjenester, der kan sidestilles hermed, skal som minimum indeholde de oplysninger, der er nævnt i bekendtgørelsens bilag 2.

Det fremgår ikke af teledirektivet, hvad der skal forstås ved klar og forståelig. En måde at gøre oplysninger klare og forståelige kan for eksempel være at anvende de samme ord konsekvent eller i en klar og logisk struktur, så oplysningerne er lettere at forstå.⁸

Det er Digitaliseringsstyrelsens vurdering, at oplysningerne for at være klare og forståelige bør være formuleret i korte sætninger med simpelt, ensartet sprog. Fremmedord eller begreber skal forklares, hvor nødvendigt, og længere tekster bør afkortes mest muligt. Endelig bør oplysningerne offentliggøres i et simpelt format uden mange farver og andre forstyrrende elementer.

Som grundlag for ethvert kundeforhold skal der foreligge en kontrakt mellem udbyderen og slutbruger.

Spørgsmål om, hvornår der er indgået en aftale mellem slutbruger og udbyder, er reguleret i slutbrugerbekendtgørelsen § 4, stk. 2, 2. pkt., hvoraf det fremgår, at *"(...) aftalen træder i kraft, når forbrugeren har bekræftet sit samtykke efter at have fået oplysninger i 1. pkt. stillet til rådighed."*

Digitaliseringsstyrelsen påser alene, hvorvidt udbyderen generelt i forbindelse med aftaleindgåelse sørger for, at der foreligger en kontrakt, og at kontrakten som minimum opfylder de indholdsmæssige krav, som fremgår af bekendtgørelsens bilag 1 eller 2.

Det er udbyderen, der skal godtgøre, at der foreligger en kontrakt mellem udbyderen og slutbruger. I forbindelse med en klagesag er det derfor væsentligt, at udbyderen kan fremvise det oprindelige aftalegrundlag.

⁸ [Europa-Parlamentets og Rådets direktiv \(EU\) 2019/882 af 17. april 2019 om tilgængelighedskrav for produkter og tjenester.](#)

Der henvises til bestemmelserne i forbrugerftalelovens § 11 sammenholdt med § 8 om oplysningspligt for aftaler vedrørende varer og ikkefinansielle tjenesteydelser indgået uden for den erhvervsdrivendes forretningssted eller ved fjernsalg, samt § 17 om oplysningspligt for andre aftaler end aftaler om fjernsalg eller aftaler indgået uden for den erhvervsdrivendes forretningssted.

§ 4, stk. 2 Aftaleresumé

Erhvervsmæssige udbydere af offentlige elektroniske kommunikationstjenester og udbydere af nummeruafhængige interpersonelle kommunikationstjenester skal endvidere tydeligt og i fremhævet form, og umiddelbart før forbrugeren afgiver sin bestilling, stille et kortfattet og letlæseligt aftaleresumé til rådighed for forbrugeren, jf. Kommissionens gennemførelsesforordning (EU) 2019/2243 af 17. december 2019 om fastlæggelse af en skabelon for aftaleresuméer til anvendelse for udbydere af offentligt tilgængelige elektroniske kommunikationstjenester⁹.

Hvis det af objektive tekniske grunde ikke er muligt forud for indgåelse af aftalen at stille aftaleresuméet til rådighed for slutbrugeren, herunder hvis bestillingen sker ved anvendelse af en fjernkommunikationsteknik, som kun giver begrænset plads eller tid til at formidle oplysningerne, skal aftaleresuméet stilles til rådighed for forbrugeren snarest muligt derefter, og aftalen træder i kraft, når forbrugeren har bekræftet sit samtykke efter at have fået oplysningerne i 1. pkt. stillet til rådighed. En sådan situation kunne eksempelvis være, hvor aftalen indgås telefonisk.

Bestemmelsen medfører, at udbydere af offentligt tilgængelige elektroniske kommunikationstjenester, bortset fra transmissionstjenester, der anvendes til levering af maskine-til-maskine tjenester, skal forsyne forbrugerne med et kortfattet og letlæseligt resumé i forbindelse med forbrugerens bestilling af teleydelser. Den udfyldte skabelon skal leveres gratis til forbrugeren forud for aftalens indgåelse.

Kommissionen har i gennemførelsesforordning (EU) 2019/2243 fastlagt en skabelon til aftaleresuméet, der skal anvendes af udbyderne til at opfylde deres forpligtelser i henhold til teledirektivet. Teleindustrien (TI) har endvidere udformet en vejledende skabelon til udformning af aftaleresuméet, jf. bilag 3 til denne vejledning.

Oplysningerne i aftaleresuméet skal, uanset om de er trykt eller tilgængelige i elektronisk form, opfylde de relevante tilgængelighedskrav i EU-retten om harmonisering af tilgængelighedskrav for produkter og tjenesteydelser, jf. direktiv 2019/882/EU af 17. april 2019 om tilgængelighedskrav for produkter og tjenester (tilgængelighedsdirektivet¹⁰).

⁹ [Kommissionens Gennemførelsesforordning \(EU\) 2019/2243 af 17. december 2019 om fastlæggelse af en skabelon for aftaleresuméer til anvendelse for udbydere af offentligt tilgængelige elektroniske kommunikationstjenester i henhold til Europa-Parlamentets og Rådets direktiv \(EU\) 2018/1972](#)

¹⁰ [Europa-Parlamentets og Rådets direktiv \(EU\) 2019/882 af 17. april 2019 om tilgængelighedskrav for produkter og tjenester.](#)

De omhandlende oplysninger skal endvidere stilles til rådighed for slutbrugere, der er mikrovirksomheder, små virksomheder eller nonprofitorganisationer, medmindre de udtrykkeligt har givet afkald på alle eller dele af stk. 1 og 2, jf. § 4, stk. 4.

Slutbrugerbekendtgørelsens regler om aftaleresumé, som omfatter alle typer af salg, svarer til den generelle regel i forbrugeraftalelovens § 12, som dog kun gælder ved "fjernsalg ved hjælp af elektroniske midler".

§ 4, stk. 3 Efter aftaleindgåelsen, men før tjenesten leveres

Udbydere skal inden for rimelig tid efter aftaleindgåelsen give slutbrugeren en bekræftelse af aftalen på et varigt medium, eller hvis det ikke er muligt, i et dokument, som let kan downloades. Udbyderen skal udtrykkeligt gøre forbrugeren opmærksom på, at dokumentet er tilgængeligt, og vigtigheden af at få downloadet dokumentet med henblik på dokumentation.

Hvis der anmodes om det, skal oplysningerne leveres i et format, som er tilgængeligt for slutbrugere med handicap.

For at klarlægge, hvad der skal forstås ved, at oplysningerne efter anmodning skal leveres i et format, der er tilgængelig for slutbrugere med handicap, kan tilgængelighedsdirektivet anvendes som fortolkningsbidrag. Det fremgår af tilgængelighedsdirektivets artikel 2, stk. 2, litra a, at direktivet finder anvendelse på elektroniske kommunikationstjenester, bortset fra transmissionstjenester, der anvendes til kommunikation mellem maskiner.

Kravet om et format, der er tilgængeligt for slutbrugere med handicap indebærer ikke, at udbyderne har pligt til at udarbejde to eller flere formater af dokumentet. Det er tilstrækkeligt, at det dokument, som indeholder de oplysninger, der er nævnt i bilag 1 eller 2 og artikel 5 og 6 i direktiv 2011/83/EU om forbrugerrettigheder, jf. § 4, stk. 1, er tilgængeligt for slutbrugere med handicap. Denne tilgængelighed kan f.eks. opnås ved, at oplysningerne i dokumentet kan tilgås ved brug af generelle værktøjer, som muliggør oplæsning af websider og dokumenter.

Tilgængelighedsdirektivets bilag II indeholder eksempler på mulige løsninger, der bidrager til at opfylde tilgængelighedskrav i forbindelse med levering af oplysninger.

For eksempel kan være anvendelse af de samme ord konsekvent eller i en klar og logisk struktur, så personer med intellektuelle funktionsnedsættelser bedre kan forstå oplysningerne. Man kan også offentliggøre oplysninger med et taktilt reliefbaseret format eller med lyd, så blinde personer kan opfatte den eller muliggøre, at en tekst kan læses af synshæmmede personer. Der er flere eksempler i bilaget, og listen er derfor ikke udtømmende.

§ 4, stk. 4 Mikrovirksomheder, små virksomheder og nonprofitorganisationer

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

For en nærmere definition af mikrovirksomheder, små virksomheder og nonprofitorganisationer henvises til § 2, nr. 12-14, i denne vejledning.

Udtrykkeligt afkald

Kravet om, at mikrovirksomheder, små virksomheder eller nonprofitorganisationer "udtrykkeligt har indvilliget i at give afkald" indebærer, at et udtrykkeligt afkald skal indhentes på en måde, som sikrer, at slutbrugeren er fuldt ud klar over, hvad slutbrugeren indvilliger i.

Som udgangspunkt kræver et udtrykkeligt afkald en specifik aktiv handling fra slutbrugeren, f.eks. ved brug af et afkrydsningsfelt, som ikke er forudafkrydset, og at der gives slutbrugeren tydelig oplysning om indholdet af det udtrykkelige afkald i umiddelbar tilknytning til afgivelsen af afkaldet.

Det er 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 ikke kan være blandet sammen med anden tekst om andre forhold.

En lille erhvervskundes afkald på retten til et aftaleresumé og oplysninger om aftalevilkår, jf. § 4, stk. 4, henholdsvis afkald på retten til maksimal binding i 24 måneder, jf. § 7, stk. 4, kan således ikke kombineres i f.eks. ét samlet afkrydsningsfelt, idet der er tale om to forskellige regler.

Det påhviler udbyderen at kunne dokumentere, at slutbrugeren har givet udtrykkeligt afkald på sin ret til de oplysninger, der er nævnt i bilag 1 eller 2 og artikel 5 og 6 i direktiv 2011/83/EU. I ethvert tvivlstilfælde påhviler det udbyderen at kunne dokumentere, at slutbrugeren har givet udtrykkeligt afkald.

Der er ikke tale om et udtrykkeligt afkald, hvis oplysningen om afkaldet er gemt væk i en efterfølgende bisætning.

Ved et telefonsalg, hvor dialog om slutbrugerens mulighed for at give afkald på slutbrugerrettigheder sker mundtligt, vurderer Digitaliseringsstyrelsen, at hverken en efterfølgende ordrebekræftelsestekst, en generel vilkårstekst eller en generel aftaletekst om, at slutbrugeren har afgivet afkald, vil være tilstrækkeligt til at tjene som dokumentation for, at slutbrugeren mundtligt har afgivet et udtrykkeligt afkald.

En instruks til telefonsælgere og account managere om at benytte et talepapir/speak om slutbrugerens afkald på rettigheder vurderes heller ikke i sig selv at være tilstrækkeligt til at dokumentere, at slutbrugeren rent faktisk forstår sine rettigheder og mundtligt har afgivet et udtrykkeligt afkald herpå. Der gælder således strenge krav til dokumentation for afkald på rettigheder – strengere end kravene til dokumentation for f.eks. samtykke til markedsføring, idet afkald på rettigheder i modsætning til et samtykke ikke kan trækkes tilbage.

§ 4, stk. 5 Aftalefrihed

De oplysninger, der er omhandlet i stk. 1 og 2, udgør en integreret del af aftalen og må kun ændres, hvis det udtrykkeligt er aftalt mellem parterne.

// Vejledning til slutbrugerbekendtgørelsen

Slutbrugeren må derfor antages at skulle være klar over, at de omhandlede oplysninger i stk. 1 og 2 fraviges.

Bestemmelsen er enslydende med § 9, stk. 2, i forbrugeraftaleloven.

§ 5 Ligebehandling

§ 5. Udbydere af elektroniske kommunikationsnet eller -tjenester må ikke anvende forskellige krav eller generelle betingelser for slutbrugernes adgang til eller brug af net eller tjenester af grunde, der vedrører slutbrugernes nationalitet, bopælssted eller hovedforretningssted, medmindre en sådan forskellig behandling er objektivt begrundet.

Relevante artikler og præambelbetragtninger i teledirektivet:

Artikel 99. Præambelbetragtning nr. 256.

En objektiv begrundelse er nødvendig for, at udbydere kan stille forskellige krav eller generelle betingelser for slutbrugernes adgang til eller brug af net eller tjenester af grunde, der vedrører slutbrugernes nationalitet, bopælssted eller hovedforretningssted.

Digitaliseringsstyrelsen vurderer, at forskelsbehandling ikke kan anses for objektivt begrundet, hvis der er tale om et abonnement på en tjeneste, hvor der ikke sker forbrugsafregnet debitering, da det i sådanne tilfælde ikke er muligt at oparbejde en stor regning ved et stort forbrug. Udbydere vil kunne undgå et eventuelt tab ved at kræve betaling af et depositum for et kvartal eller forudbetaling af abonnementet.

Hvis der f.eks. er tale om et telefonabonnement, hvor det er muligt at oparbejde en stor regning ved udlandsopkald m.m., vil situationen muligvis være en anden. Det vil i sidste ende bero på en konkret vurdering.

Teleankenævnet har truffet en afgørelse om diskrimination på baggrund af bopæl i udlandet, som vedrørte forhold, der lå forud for indførelsen af § 5 i slutbrugerbekendtgørelsen. Afgørelsen kan læses her: [20-368-Anonymiseret-afgoerelse-1.pdf \(teleanke.dk\)](#).

Hvorvidt et krav fra udbydere om for eksempel validering ved brug af MitID (eller lign.) er i strid med § 5, beror i sidste ende på Kommissionen og EU-domstolens fortolkning af teledirektivets artikel 99.

§ 6 Varsling af ændringer i vilkår og priser

§ 6. Erhvervsmæssige udbydere af offentlige elektroniske kommunikationsnet eller -tjenester til slutbrugere skal sikre, at slutbrugere varsles om ændringer i de vilkår og relevante priser, der gælder for udbuddet, således at slutbrugeren får mulighed for at opsige aftalen uden omkostninger senest med virkning fra det tidspunkt, hvor ændringen træder i kraft. Ændringer af rent begunstigende karakter, herunder f.eks. generelle nedsættelser af priser, kan gennemføres uden forudgående varsel.

Stk. 2. Varslet om ændringer efter stk. 1 skal være på mindst 1 måned og indeholde oplysning om slutbrugers ret til at opsige aftalen. Varslet skal være klart og forståeligt og skal gives på et varigt medium.

Stk. 3. Slutbrugeren kan opsige aftalen efter stk. 1 indtil 1 måned efter varslingen.

Stk. 4. Stk. 1 gælder også ved udbud af maskine til maskine-tjenester for forbrugere, mikrovirksomheder, små virksomheder og nonprofitorganisationer.

Fravigelsesmulighed:

§ 6 omfatter ikke forudbetalte kort eller elektroniske kommunikationstjenester, der kan sidestilles hermed, jf. § 1, stk. 3.

Relevante artikler og præambelbetragtninger i teledirektivet:

Artikel 105, stk. 4. Præambelbetragtning nr. 263 og 273-276.

Til stk. 4: Artikel 105, stk. 7. Præambelbetragtning nr. 263 og 273-276.

Formålet med § 6 er at sikre, at slutbrugeren bliver varslet om ændringer i kontraktforholdet og får mulighed for at opsige aftalen med udbyderen i de nævnte situationer.

§ 6, stk. 1 og 2 Varslingsforløbet

Hvis en erhvervsmæssig udbyder af elektroniske kommunikationsnet eller -tjenester ønsker at foretage ændringer af priser eller i aftalevilkår, og ændringerne er til ugunst for slutbrugeren, skal slutbrugeren varsles om ændringerne. Informationen om ændringerne skal gives på et varigt medium og ske med et varsel, der gør det muligt for slutbrugeren at opsige aftalen, inden ændringerne træder i kraft. Dette varsel skal være på mindst 1 måned og indeholde klar og forståelig oplysning om slutbrugers ret til at opsige aftalen.

Slutbrugeren skal kunne opsige aftalen uafhængigt af en eventuel bindingsperiode, når ændringerne er til ugunst for slutbrugeren.

Eksempel: Hvis en udbyder f.eks. den 15. maj varsler ændringer i aftalen med slutbrugeren, kan disse ændringer tidligst træde i kraft den 15. juni. Dette følger af § 6, stk. 2.

Slutbrugeren skal imidlertid også have en frist til at komme ud af aftalen, inden ændringen træder i kraft. Slutbrugeren skal have mindst 1 måned efter varslingen til at opsige aftalen, jf. § 6, stk. 3. I det nævnte eksempel kan slutbrugeren helt frem til den 15. juni opsige aftalen. Slutbrugeren undgår derved at blive omfattet af de nye vilkår.

Ændringer til ugunst

Erhvervsmæssige udbydere af offentlige elektroniske kommunikationsnet eller -tjenester skal ved hver ændring konkret vurdere, om der er tale om ændringer, der ikke er af rent begunstigende karakter for på den baggrund at vurdere, om der skal ske varsling. Ændringer af rent begunstigende karakter skal, jf. § 6, stk. 1, 2. pkt., ikke varsles. Der vil ved enhver prisforhøjelse være tale om en ændring til ugunst for slutbrugeren, som skal varsles.

Internationale prisændringer

Prisen er ofte en væsentlig del af slutbrugers overvejelse om, hvilken udbyder slutbrugeren ønsker at indgå aftale med. Prisforhøjelser vil derfor, som nævnt ovenfor, indebære, at udbyderen har pligt til at varsle slutbrugere om ændringen – og pligt til at give slutbrugere mulighed for at opsige aftalen.

Hvor prisforhøjelsen alene drejer sig om opkald, der foretages uden for EU eller opkald foretaget inden for EU til et land uden for EU, og skyldes, at en udbyders internationale roamingpartnere hæver prisen, har udbyderen ikke pligt til at varsle slutbrugere om disse prisændringer. Tilsvarende gælder, hvor prisen for opkald til lande uden for EU stiger som følge af, at internationale udbydere hæver prisen for terminering i de udenlandske net.

Digitaliseringsstyrelsen finder dog, at selv om udbyderen ikke skal varsle prisændringer hos udbyderens internationale roamingpartnere eller prisændringer for terminering i udenlandske net over for slutbrugere, bør udbyderen informere slutbrugere herom, når udbyderen har mulighed for det. Dette ligger i forlængelse af udbyderens pligt til at oplyse om alle relevante priser og om, hvordan der kan indhentes ajourførte oplysninger herom, jf. § 4, stk. 1, jf. bilag 1, nr. 5, og bilag 2, nr. 5.

EU's roamingregler¹¹ indebærer, at slutbrugere som udgangspunkt kan anvende deres mobilabonnement i andre EU-lande på samme vilkår, som i Danmark (Roam-Like-at-Home). Udbydere har dog mulighed til at sætte en grænse for, hvor meget data der kan anvendes i andre EU-/EØS-lande (en "fair use"-grænse), jf. artikel 4, stk. 2, i Kommissionens gennemførelsesforordning (EU) 2016/2286 af 15. december 2016 om fastsættelse af detaljerede regler for anvendelsen af politikker om rimeligt forbrug og for metoden til vurdering af, om afskaffelsen af detailroamingtillæg er bæredygtig, og for anmodninger, som indgives af en roamingudbyder med henblik på en sådan vurdering¹². Udbyderen kan i tilfælde af, at der bliver brugt mere end den fastsatte grænse, opkræve et ekstra tillæg.

Eksempel: En udbyder tilbyder et abonnement, der inkluderer 40 GB data, hvoraf 10 GB kan bruges i EU. Ved større forbrug kan slutbrugeren vælge, om han eller hun ønsker at tilkøbe mere data.

¹¹ [Europa-Parlamentets og Rådets forordning \(EU\) 2022/612 af 6. april 2022 om roaming på offentlige mobilkommunikationsnet i Unionen.](#)

¹² [Kommissionens gennemførelsesforordning \(EU\) 2016/2286 af 15. december 2016 om fastsættelse af detaljerede regler for anvendelsen af politikker om rimeligt forbrug og for metoden til vurdering af, om afskaffelsen af detailroamingtillæg er bæredygtig, og for anmodninger, som indgives af en roamingudbyder med henblik på en sådan vurdering](#)

Se i øvrigt nærmere på [Brug af mobilen inden for EU](#) om, hvad Digitaliseringsstyrelsen skriver og anbefaler om international roaming.

Overdragelse af kundeportefølje

Hvis en udbyder overdrager sin kundeportefølje til en anden udbyder, kan det indebære, at aftalerne med de tidligere kunder hos den overdragende udbyder bliver ændret på en række punkter.

Det beror på en konkret vurdering, om ændringerne er til ugunst for den enkelte slutbruger. Under alle omstændigheder bør den udbyder, som modtager kunderne, informere de nye kunder om overdragelsen.

I den forbindelse medfører § 6, at hvis overdragelsen indebærer ændringer til ugunst for kunderne, skal kunderne have mulighed for at opsige aftalen i overensstemmelse med de frister, som er angivet ovenfor.

Prisændringer ved fejlagtige prisoplysninger

Som det fremgår, skal slutbrugeren, når ændringen er til ugunst, kunne opsige aftalen inden ændringens ikrafttrædelse uafhængigt af en eventuel bindingsperiode. Slutbrugeren skal kunne opsige aftalen indtil 1 måned efter varslingen.

I en konkret sag har Teleankenævnet truffet afgørelse om, at udbyderen ikke kunne forhøje abonnementspriserne på tre abonnementer, før bindingsperioden var udløbet. I den konkrete sag havde en sælger hos udbyderen fejlagtigt oplyst skriftligt, at priserne for abonnementerne var lavere, end de reelt var. Teleankenævnet traf afgørelse om, at udbyderen skulle levere til de tilbudte priser, selv om sælgeren givetvis havde handlet uden for sin bemyndigelse. Udbyderen måtte ikke forhøje prisen før tidligst efter 6 måneder efter Teleankenævnets afgørelse (som blev truffet omkring 11 måneder efter aftalens ikrafttræden).

[Afgørelsen kan læses her.](#)

§ 6, stk. 3

Slutbrugeren kan opsige aftalen efter stk. 1 indtil en måned efter varslingen.

§ 6, stk. 4

Stk. 1 gælder også ved udbud af maskine-til-maskine-tjenester for forbrugere, mikrovirksomheder, små virksomheder og nonprofitorganisationer.

Maskine-til-maskine-tjenester indebærer automatisk overførsel af dato og oplysninger mellem anordninger eller softwarebaserede applikationer med begrænset eller ingen menneskelig interaktion.

Mikrovirksomheder, små virksomheder og nonprofitorganisationer er defineret i § 2, nr. 12-14, i slutbrugerbekendtgørelsen. Der henvises derfor til vejledningen til § 2, nr. 12-14.

§ 7 Bindingsperiode og refusion

§ 7. Erhvervsmæssige udbydere af offentlige elektroniske kommunikationsnet eller -tjenester til slutbrugere skal sikre, at der i aftalen med en forbruger om adgang til de pågældende net eller tjenester ikke er vilkår, som direkte eller indirekte binder forbrugeren længere end den aftalte bindingsperiode, jf. § 2, nr. 3, der maksimalt kan fastsættes til 6 måneder.

Stk. 2. Udbydere af teleterminaludstyr, der anvendes til mobilkommunikationstjenester, skal sikre, at forbrugere ved aftaler om køb, lån, leje m.v. af teleterminaludstyr, der anvendes til mobilkommunikationstjenester, senest 6 måneder efter kontraktens ikrafttræden ikke er bundet til, f.eks. ved SIM-lås, at anvende et bestemt elektronisk mobilkommunikationsnet. Ophævelse af bindinger skal ske uden omkostning for forbrugeren snarest muligt efter, at forbrugeren har anmodet om det.

Stk. 3. Udbydere, som nævnt i stk. 1, kan indføre en ordning om forholdsmæssig refusion af eventuelle forudbetalte ydelser ved aftalers ophør, hvorefter forudbetalte ydelser ikke refunderes forbrugeren, hvis tilgodehavendet ikke er over 25 kr. Ved indførelse af denne ordning vil udbyderen ikke hos forbrugeren kunne indkræve et eventuelt tilgodehavende, som ikke er over 25 kr.

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.

Fravigelsesmulighed:

§ 7, stk. 1-3, gælder kun for forbrugeraftaler.

Relevante artikler og præambelbetragtninger i teledirektivet:

Til stk. 1: Artikel 105, stk. 1. Præambelbetragtning nr. 263 og 273-276.

Til stk. 4: Artikel 105, stk. 2. Præambelbetragtning nr. 263 og 273-276.

Bestemmelsen er rettet mod erhvervsmæssige udbydere.

§ 7, stk. 1 Bindingsperiode og slutbrugerens opsigelsesvarsel

Bindingsperioden i aftaler med forbrugere om levering af elektroniske kommunikationsnet og -tjenester må maksimalt fastsættes til 6 måneder.

En forbruger skal efter kontraktens ikrafttræden til enhver tid og uden yderligere omkostninger kunne opsigte aftalen, så den ophører seks måneder efter kontraktens ikrafttræden.

Det vil sige, at udbyderen maksimalt må binde forbrugeren i seks måneder inklusive opsigelsesvarsel, hvorefter forbrugeren skal have mulighed for at være løst fra kontrakten.

Forbrugere skal kunne opsige aftalen med 1 måneds varsel til udgangen af en måned. Der kan ikke aftales længere opsigelsesvarsler med forbrugere. Dette følger § 28 i forbrugeraftaleloven¹³.

Om beregning af bindingsperiodens løbetid henvises til vejledningen til § 2, nr. 3.

Indirekte binding

Enhver indirekte binding, som medfører, at forbrugeren er bundet til aftalen med udbyderen i mere end seks måneder, er i strid med § 7, stk. 1.

Eksempel: En forbruger og en udbyder indgår en aftale, som både vedrører køb på afbetaling af en mobiltelefon og et mobilabonnement. Aftalen er sammensat på en sådan måde, at forbrugeren hver måned afbetaler på mobiltelefonen, f.eks. 300 kr. i 12 måneder, indtil telefonen er betalt. Der er i kontrakten vilkår om, at hele restbeløbet forfalder til betaling, hvis forbrugeren opsiger mobilabonnementet efter seks måneder (inden telefonen er betalt). Der er dermed tale om en sådan økonomisk byrde for forbrugeren, at det samlede arrangement betragtes som en indirekte binding af forbrugeren. Vilkåret er derfor i strid med § 7, stk. 1.

Selvom der i ovenstående eksempel havde været tale om to separate aftaler, som dog var indbyrdes afhængige på en sådan måde, at kreditaftalen forfalder til betaling ved opsigelse af abonnementsaftalen, ville det ikke ændre på resultatet. Det gælder også, selvom forbrugeren har indgået de to indbyrdes afhængige aftaler med to forskellige parter – én aftale med en udbyder af elektroniske kommunikationsnet eller -tjenester og én aftale med f.eks. en udbyder af teleterminaludstyr – der vil stadig være tale om indirekte binding af forbrugeren.

Hvis kreditaftalen derimod løber videre i samme form og uafhængigt af, om forbrugeren opsiger abonnementsforholdet efter seks måneder, vil der ikke være tale om indirekte binding.

En udbyders tilbud om opnåelse af fordele ved, at forbrugeren undlader at gøre brug af sin ret til at opsige aftalen efter seks måneder, kan efter omstændighederne ligeledes udgøre indirekte binding af forbrugeren.

Forbrugerombudsmanden har bemærket, at teleudbyderne ved udbud af en afbetalingsordning på f.eks. 12 måneder klart skal oplyse i markedsføringsmaterialet, at mobilabonnementet kun er bindende i seks måneder.

Et andet eksempel på indirekte binding: En forbruger indgår en aftale, som både vedrører køb på afbetaling af en mobiltelefon (24 måneder) og et mobilabonnement, samt muligheden for at ombytte sin gamle mobiltelefon én gang hvert år (tidligst efter 12 måneder) til en nyere eller anden model, anden

¹³ [Lov nr. 1457 af 17. december 2013 om forbrugeraftaler med senere ændringer.](#)

farve eller større skærm osv. Aftalen er sammensat således, at hvis forbrugeren ændrer eller opsiger sit abonnement, mister han eller hun retten til at ombytte mobiltelefonen efter bindingsperiodens udløb.

Dette medfører, at forbrugeren indirekte er bundet i mere end seks måneder for at kunne udnytte tilbuddet om at ombytte sin mobiltelefon efter et år. Vilkåret er derfor i strid med § 7, stk. 1.

Spørgsmålet om forbrugernes rettigheder og udbyderens forpligtelser i forbindelse med opsigelse er desuden behandlet i Forbrugerombudsmandens teleretningslinjer:

Uddrag af Forbrugerombudsmandens retningslinjer om god markedsføringsskik på teleområdet, maj 2008

9. Opsigelse

Forbrugeren bør kunne opsig aftalen både skriftligt og mundtligt.

Teleselskabet bør straks efter modtagelsen af en opsigelse bekræfte denne over for forbrugeren, enten pr. brev eller på andet varigt medium, med angivelse af, hvornår opsigelsen får virkning. Oplåsning af en SIM-låst telefon efter bindingsperiodens udløb bør være så nemt som muligt for forbrugeren og bør kunne ske ved telefonisk henvendelse.

Kommentar

Et selskab kan ikke afvise at modtage en opsigelse, selv om den afgives på en anden måde, end den, der er anført i aftalen.

§ 7, stk. 2 SIM-lås m.v.

Bestemmelsen omfatter udbydere af teleterminaludstyr, der anvendes til mobilkommunikationstjenester. Reglerne gælder således både for mobiludbydere og andre, der udbyder mobiltelefoner m.v. til forbrugere, herunder i almindelig detailhandel. Producenter af teleterminaludstyr og udbydere i engrosleddet er ikke omfattet.

Reglerne gælder for enhver, der stiller en teleterminal til rådighed (evt. mod betaling) i form af lån, køb, leje eller lignende til forbrugere.

Bestemmelsen omfatter kun teleterminaludstyr, der anvendes til mobilkommunikationstjenester. Teleterminaludstyr, der *ikke* anvendes til mobilkommunikationstjenester, er således ikke omfattet af bestemmelsen.

Bestemmelsen omfatter enhver form for binding af forbrugerne, hvorved de tvinges til at anvende (eller i praksis kun kan anvende) en bestemt mobiludbyders net. Det afgørende vil være, om der er tale om en binding mellem teleterminaludstyr og en mobiludbyders net, herunder evt. bindinger i teleterminaludstyr, som indgår som et mindre element i et givent produkt.

En SIM-lås er en særlig facilitet i en teleterminal (f.eks. en mobiltelefon), der indebærer, at terminalen kun kan benyttes i forbindelse med en bestemt teleudbyders SIM-kort.

Forbuddet mod binding til at anvende et bestemt elektronisk mobilkommunikationsnet gælder ikke kun for SIM-lås på mobiltelefoner, men også ved andre former for binding til et elektronisk kommunikationsnet.

I en konkret sag om wi-fi routere i biler, blev wi-fi adgangen muliggjort via bilens eSIM. Det var imidlertid ikke muligt at få leveret internetadgangstjenesten fra andre end en på forhånd udvalgt udbyder. Styrelsen for Dataforsyning og Infrastruktur (nu Digitaliseringsstyrelsen) traf afgørelse om, at dette var i strid med slutbrugerbekendtgørelsens § 7, stk. 2.

[Afgørelsen kan læses her.](#)

Kravet om, at det skal være muligt at skifte udbyder, opfyldes ikke ved at pålægge forbrugeren at købe og installere det nødvendige udstyr eller bruge sit personlige udstyr til at muliggøre skift.

Det fremgår endelig af bestemmelsen, at ophævelsen af bindingen skal ske uden omkostninger for forbrugeren, snarest muligt efter at forbrugeren har anmodet om det.

Der henvises i øvrigt til vejledningen til § 7, stk. 1.

§ 7, stk. 3 Bagatelgrænse ved refusion (25 kr.)

Udgangspunktet efter § 29 i forbrugeraftaleloven er, at hvis forbrugeren har forudbetalt f.eks. en abonnementsafgift eller det løbende forbrug, skal udbyderen sørge for, at der sker en forholdsmæssig tilbagebetaling heraf.

Udbydere af offentlige elektroniske kommunikationsnet eller -tjenester til slutbrugere kan vælge i aftaler med forbrugere at indføre en bagatelgrænse på 25 kr., som gælder ved opsigelse af aftaleforholdet. Indførelse af ordningen kan spare udbyderen og forbrugerne for uforholdsmæssigt forbrug af ressourcer ved refusion af mindre beløb. Det er valgfrit for udbyderen at indføre ordningen.

Ordningen gælder ”begge veje”. Hvis udbyderen indfører ordningen, vil det således gælde for både udbyderen og forbrugeren, at et eventuelt tilgodehavende på under 25 kr. ikke vil blive afregnet ved aftaleforholdets ophør, uanset i hvis favør beløbet måtte være.

Ved indførsel af ordningen vil udbyderen skulle oplyse herom i den kontrakt, som ligger til grund for aftalen med forbrugeren. Hvis ordningen indføres i eksisterende aftaleforhold, vil forbrugere skulle varsles herom, da der vil være tale om en ændring, som ikke nødvendigvis er af rent begunstigende karakter, jf. § 6.

Tilbagebetalingen skal ske af udbyderens egen drift ved aftaleforholdets afslutning, og udbyderen kan ikke betinge sig, at forbrugeren henvender sig for at få en forudbetalt ydelse refunderet.

§ 7, stk. 4 Maksimale bindingsperioder for små erhvervskunder

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 på retten til maksimal binding i 24 måneder. For en definition af en mikrovirksomhed, små virksomheder og nonprofitorganisation henvises til § 2, nr. 12-14, i denne vejledning.

Forhandlingspositionen for disse kategorier af virksomheder og organisationer er sammenlignelig med forbrugernes, og de nyder derfor også beskyttelse for så vidt angår bindingsperiodens varighed.

Udtrykkeligt afkald

Kravet om, at mikrovirksomheder, små virksomheder eller nonprofitorganisationer "udtrykkeligt har indvilliget i at give afkald" indebærer, at et udtrykkeligt afkald skal indhentes på en måde, som sikrer, at slutbrugeren er fuldt ud klar over, hvad slutbrugeren indvilliger i.

Der henvises til vejledningen til § 4, stk. 4.

Særligt om udtrykkeligt afkald på maksimal bindingsperiode

Rækkefølgen, hvorved slutbrugeren præsenteres for den rettighed, slutbrugeren giver afkald på, og retsvirkningen heraf, er også af betydning for, om slutbrugeren vurderes at have givet udtrykkeligt afkald. Hvis slutbrugeren f.eks. opnår en lavere abonnementspris ved at lade sig binde til abonnementet i 36 måneder, skal slutbrugeren først præsenteres for oplysningen om, at slutbrugeren har ret til 24 måneders binding til abonnementet, men vælger at give afkald på denne ret. Det kan f.eks. fremgå, at slutbrugeren giver afkald på sin ret til maksimal binding i 24 måneder og i stedet aftaler 36 måneders binding til gengæld for en specifik modydelse.

I modsætning til en tilladelse til markedsføring eller lignende (permission) kan et afkald på retten til maksimal binding ikke trækkes tilbage, og afkaldet har derfor væsentlig betydning for længden af den lille erhvervskundes abonnementsaftale. Digitaliseringsstyrelsen vurderer derfor, at der må stilles højere formkrav til afgivelse af afkald end til afgivelse af permission, ligesom bevisbyrden for indhentelse af slutbrugers udtrykkelige afkald i en mundtlig bestillingsproces er tungere. Derfor anbefaler Digitaliseringsstyrelsen, at små erhvervskunders udtrykkelige afkald på slutbrugerrettigheder som udgangspunkt afgives skriftligt, og at telefoniske afkald altid følges op af den lille erhvervskundes skriftlige bekræftelse af afkaldet i forbindelse med kundens underskrift eller elektroniske godkendelse af aftalen.

Digitaliseringsstyrelsen anbefaler, at der ved markedsføring/annoncering af abonnementer med mere end 24 måneders binding, herunder ved telefonsalg, gives oplysning til den lille erhvervskunde om, at valg af en bindingsperiode, der er længere end 24 måneder, forudsætter, at slutbrugeren giver afkald på sin ret til maksimal binding i 24 måneder. Det er Digitaliseringsstyrelsens vurdering, at sådan oplysning er af væsentlig betydning for den lille erhvervskundes bedømmelse af tilbuddet og mulighed for at forhandle priser og vilkår for et abonnement med en længere binding. Oplysning herom i markedsføringen vil således understøtte formålet med reglerne om små erhvervskunders mulighed for at give afkald på slutbrugerrettigheder.

Digitaliseringsstyrelsen har truffet afgørelser om små erhvervskunders ret til maksimal binding i 24 måneder. I afgørelserne lægger styrelsen vægt på, at en lille erhvervskundes valg af 36 måneders binding i salgsprocessen ikke i sig selv udgør et udtrykkeligt afkald på erhvervskundens ret til maksimum 24 måneders binding. En generel vilkårstekst om afkald på rettigheder kombineret med kundens underskrift på aftalen udgør heller ikke et udtrykkeligt afkald.

Her kan du læse Digitaliseringsstyrelsens [afgørelser om maksimale bindingsperioder for små erhvervskunder](#).

§ 8 Automatisk forlængelse af aftaler med begrænset varighed

§ 8. Inden en aftale med begrænset varighed automatisk forlænges, skal udbydere af elektroniske kommunikationstjenester tydeligt og rettidigt, og på et varigt medium, oplyse slutbrugeren om ophøret af den aftalemæssige forpligtelse, og om hvordan aftalen opsiges. Desuden skal udbyderne samtidig give slutbrugeren rådgivning om den bedste pris for dens tjenester. Udbyderne skal desuden mindst én gang om året give slutbrugerne oplysninger om den bedste pris.

Relevante artikler og præambelbetragtninger i teledirektivet:

Artikel 105, stk. 3. Præambelbetragtning nr. 263 og 273-276.

Udbyderen har pligt til mindst én gang om året at give slutbrugeren oplysninger om den bedste pris. Det vil f.eks. sige, at udbyderen skal oplyse, om der er mulighed for at opnå en lavere takst, hvis slutbrugeren skifter abonnementsstype, anvender tjenesten på andre tidspunkter af døgnet eller lignende. I alle tilfælde, hvor der anvendes differentieret taksering, skal udbyderen oplyse om slutbrugerens muligheder for at opnå en lavere takst.

Oplysningspligten omfatter listepriser, standardprodukter og lignende, men ikke individuelt forhandlede aftaler med andre slutbrugere. Det er særligt relevant i erhvervsforhold, hvor storkunder ofte kan forhandle mere gunstige priser end mindre kunder. Der gælder således ikke en pligt til at oplyse om indholdet af sådanne konkrete aftaler, som er indgået med andre slutbrugere.

Pligten til at oplyse om muligheden for at opnå lavere takster omfatter forudsætningsvist oplysning om de allerede gældende takster.

§§ 8 og 9 vedrører aftaler med begrænset varighed, hvilket ikke er sædvanligt i Danmark. Ved "aftaleperioden" skal ikke forstås den aftalte bindingsperiode med forbrugeren.

§ 9 Opsigelse af aftaler med begrænset varighed

§ 9. Hvis slutbrugeren har ret til at opsig en aftale om en offentligt tilgængelig elektronisk kommunikationstjeneste inden udløbet af aftaleperioden, skal slutbrugeren ikke betale kompensation, jf. dog stk. 2.

Stk. 2. Hvis slutbrugeren beslutter at beholde terminaludstyr, der blev solgt sammen med aftalen om levering af en elektronisk kommunikationstjeneste, må en eventuel kompensation, der skal betales, ikke overstige udstyrets værdi ved aftalens indgåelse, og som endnu ikke er betalt, eller den resterende del af betalingen for tjenesten indtil aftalens udløb, afhængig af hvilket beløb, der er mindst.

Stk. 3. Ved opsigelse af aftalen, jf. stk. 1, skal udbyderen gratis fjerne eventuelle betingelser for brug af dette terminaludstyr på andre net og senest ved betaling af kompensationen.

Stk. 4. Stk. 1-3 gælder også ved udbud af maskine til maskine-tjenester for forbrugere, mikrovirksomheder, små virksomheder og nonprofitorganisationer.

Relevante artikler og præambelbetragtninger i teledirektivet:

Artikel 105, stk. 6. Præambelbetragtning nr. 263 og 273-276.

Til stk. 3: Artikel 105, stk. 6. Præambelbetragtning nr. 263 og 273-276.

Til stk. 4: Artikel 105, stk. 7. Præambelbetragtning nr. 263 og 273-276.

§ 9, stk. 1

Hvis slutbrugeren har ret til at opsig en aftale om en offentligt tilgængelig elektronisk kommunikationstjeneste inden udløbet af aftaleperioden, skal slutbrugeren ikke betale kompensation, jf. dog stk. 2.

Bestemmelsen gælder ikke for en nummeruafhængig interpersonel kommunikationstjeneste.

§§ 8 og 9 vedrører aftaler med begrænset varighed, hvilket ikke er sædvanligt i Danmark. Ved "aftaleperioden" skal ikke forstås den aftalte bindingsperiode med forbrugeren.

§ 9, stk. 2

Hvis slutbrugeren beslutter at beholde terminaludstyr, der blev solgt sammen med aftalen om levering af en elektronisk kommunikationstjeneste, må en eventuel kompensation, der skal betales, ikke overstige udstyrets værdi ved aftalens indgåelse, og som endnu ikke er betalt, eller den resterende del af betalingen for tjenesten indtil aftalens udløb, afhængig af hvilket beløb, der er mindst.

Terminaludstyr omfatter i overensstemmelse med artikel 1, nr. 1, litra a, i Kommissionens direktiv 2008/63, jf. artikel 2, nr. 41, i direktiv 2018/1972, "alt udstyr, der direkte eller indirekte er tilsluttet et offentligt telekommunikationsnets grænseflade med henblik på at transmittere, behandle eller modtage informationer; i begge tilfælde, ved såvel direkte som indirekte tilslutning, kan denne etableres gennem

ledning, lysleder eller elektromagnetisk; tilslutningen er indirekte, hvis der er indskudt et apparat mellem terminaludstyr og det offentlige grænsefladenet”¹⁴.

§ 9, stk. 3

Ved opsigelse af aftalen, jf. stk. 1, skal udbyderen gratis fjerne eventuelle betingelser for brug af dette terminaludstyr på andre net og senest ved betaling af kompensationen.

§ 9, stk. 4

Stk. 1-3 gælder også ved udbud af maskine-til-maskine-tjenester for forbrugere, mikrovirksomheder, små virksomheder og nonprofitorganisationer.

Dette betyder, at kravene i stk. 1-3 også gælder ved maskine-til-maskine-tjenester (M2M) for forbrugere, mikrovirksomheder, små virksomheder og nonprofitorganisationer. M2M indebærer en automatisk overførsel af data og oplysninger mellem anordninger eller softwarebaserede applikationer med begrænset eller ingen menneskelig interaktion. Ved M2M-kommunikation omfatter kommunikation via mobilt bredbånd.

¹⁴ Jf. artikel 1(a) i Kommissionens [direktiv 2008/63/EF af 20. juni 2008 om konkurrence på markederne for teleterminaludstyr](#).

§ 10 Pakketilbud

§ 10. Hvis en pakke med tjenester, eller en pakke med tjenester og terminaludstyr, der tilbydes en forbruger, som minimum omfatter en internetadgangstjeneste eller en nummerbaseret elektronisk kommunikationstjeneste, finder § 4, stk. 2, og §§ 6-9 i denne bekendtgørelse og § 2 i bekendtgørelse om oplysningskrav m.v. ved udbud af elektroniske kommunikationsnet og -tjenester anvendelse på alle elementerne i pakken.

Stk. 2. Hvis forbrugeren har ret til at opsig et element i pakken inden udløbet af den fastsatte aftaleperiode på grund af manglende overensstemmelse med aftalen eller manglende levering, har forbrugeren ret til at opsig aftalen med hensyn til alle elementerne i pakken.

Stk. 3. Eventuelle abonnementer på supplerende tjenester eller terminaludstyr, der udbydes eller distribueres af den samme udbyder af internetadgangstjenester eller offentligt tilgængelige nummerbaserede interpersonelle kommunikationstjenester, bevirker ikke, at den oprindelige varighed af aftalen, til hvilken der føjes sådanne tjenester eller sådant terminaludstyr, forlænges, medmindre forbrugeren udtrykkeligt accepterer noget andet, når den pågældende tegner abonnement på de supplerende tjenester eller det supplerende terminaludstyr.

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.

Relevante artikler og præambelbetragtninger i teledirektivet:

Artikel 107. Præambelbetragtning nr. 283.

§ 10, stk. 1

Hvis en pakke med tjenester, eller en pakke med tjenester og terminaludstyr, der tilbydes en forbruger, som minimum omfatter en internetadgangstjeneste eller en nummerbaseret elektronisk kommunikationstjeneste, finder § 4, stk. 2, og §§ 6-9 i denne bekendtgørelse og § 2 i bekendtgørelse om oplysningskrav ved udbud af elektroniske kommunikationsnet og -tjenester anvendelse på alle elementerne i pakken.

§ 10, stk. 1, 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, jf. § 10, stk. 4. Der henvises til vejledningen til § 4, stk. 4, og § 7, stk. 4, om udtrykkeligt afkald.

Det anses for at være en pakke i de tilfælde, hvor elementerne ydes eller sælges af samme udbyder i henhold til samme aftale eller i henhold til aftaler, som er tæt forbundet med eller knyttet til hinanden, jf. teledirektivets præambelbetragtning nr. 283.

Bestemmelsen betyder blandt andet, at der skal ske ligebehandling, jf. § 5, og at slutbrugeren skal varsles om ændringer, så denne får mulighed for at opsig aftalen uden omkostninger senest med virkning fra det tidspunkt, hvor ændringen træder i kraft. Ændringer af rent begunstigende krataktter, f.eks. nedsættelse af priser, kan dog gennemføres uden varsel, jf. § 6, stk. 1.

Der stilles tillige krav om blandt andet maksimal bindingsperiode og om automatisk forlængelse af aftaler med begrænset varighed, jf. §§ 7 og 8. For en nærmere gennemgang af disse bestemmelser henvises til vejledningens afsnit herom.

Endelig finder § 2 i bekendtgørelse om oplysningskrav ved udbud af elektroniske kommunikationstjenester¹⁵ anvendelse på alle elementerne i pakken. Dette betyder, at udbyderne skal offentliggøre de oplysninger, der er omhandlet i bilag 1 til bekendtgørelsen, og som blandt andet omhandler virksomhedens kontaktoplysninger, en beskrivelse af de tjenester, der udbydes og en række andre oplysninger.

§ 10, stk. 2

Hvis forbrugeren har ret til at opsige et element i pakken inden udløbet af den fastsatte aftaleperiode på grund af manglende overensstemmelse med aftalen eller manglende levering, har forbrugeren ret til at opsige aftalen med hensyn til alle elementerne i pakken.

I forhold til at kunne opsige alle elementer i pakken, såfremt blot ét af elementerne kan opsiges pga. manglende overensstemmelse med aftalen, ses det i praksis, at de forskellige elementer i et pakketilbud er så nært forbundne, at dette allerede er gældende efter dansk ret i dag.

§ 10, stk. 3

Eventuelle abonnementer på supplerende tjenester eller terminaludstyr, der udbydes eller distribueres af den samme udbyder af internetadgangstjenester eller offentligt tilgængelige nummerbaserede interpersonelle kommunikationstjenester, bevirker ikke, at den oprindelige varighed af aftalen, hvortil der føjes sådanne tjenester eller sådant terminaludstyr, forlænges, medmindre forbrugeren udtrykkeligt accepterer dette, når den pågældende forbruger tegner abonnement på de supplerende tjenester eller det supplerende terminaludstyr.

På det danske marked medfører tilkøb af en tillægstjeneste ikke i sig selv en forlængelse af en forbrugers abonnement. Derimod vil et skifte til en anden type abonnement med en anden sammensætning af tjenester hos samme udbyder kunne medføre en fornyet bindingsperiode, ligesom eksempelvis en ombytning af en mobiltelefon på en aftale, der tilbyder dette, kan medføre en tegning af ny abonnementsaftale og dermed en fornyet bindingsperiode.

Afgørende vil derfor være, om der er tale om supplerende tjenester eller terminaludstyr, eller om der er tale om en udskiftning af den primære tjeneste eller det primære terminaludstyr. Det vil være op til Teleankenævnet i praksis at tage stilling til, hvorvidt et konkret forhold er i strid med bestemmelsen.

¹⁵ [Bekendtgørelse nr. 523 af 28. april 2022 om oplysningskrav m.v. ved udbud af elektroniske kommunikationsnet og -tjenester.](#)

§ 10, stk. 4

Stk. 1 og stk. 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.

Der henvises til vejledningen til § 4, stk. 4, og § 7, stk. 4, om udtrykkeligt afkald.

4. Funktioner og faciliteter

§ 11 Standsning af viderestilling fra tredjemand

§ 11. Erhvervmæssige udbydere af talekommunikationstjenester til slutbrugere skal gratis tilbyde slutbrugeren standsning af viderestilling fra tredjemand, jf. § 2, nr. 4.

Fravigelsesmulighed:

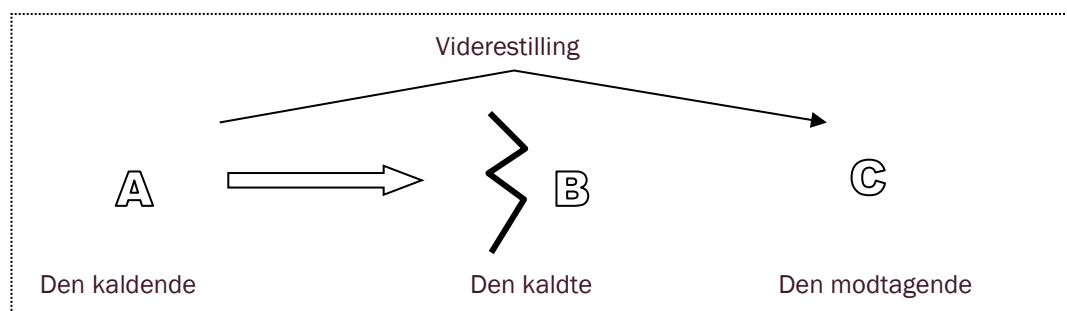
§ 11 omfatter ikke forudbetalte kort eller elektroniske kommunikationstjenester, der kan sidestilles hermed, jf. § 1, stk. 3.

Bestemmelsen retter sig mod erhvervmæssige udbydere af talekommunikationstjenester til slutbrugere. Formålet med bestemmelsen er at sikre, at disse udbydere tilbyder en række basale funktioner. Standsning af viderestilling fra tredjemand skal tilbydes gratis for slutbrugeren.

§ 11 Standsning af viderestilling fra tredjemand

Standsning af viderestilling skal tilbydes gratis.

Viderestilling kan kort illustreres således:



Figur: A (den kaldende abonnent) foretager et opkald til B (den kaldte abonnent). Opkaldet viderestilles imidlertid fra B til C (den modtagende abonnent), da B har viderestillet alle indgående opkald til C's telefonnummer.

Udbyderen skal sikre, at den modtagende abonnent (C i illustrationen ovenfor) gratis kan standse viderestilling til dennes nummer.

Standsning af viderestilling skal ske efter anmodning fra den modtagende abonnent (C). Anmodning kan ske både til den modtagende abonnents udbyder (C's udbyder) og til den udbyder, der iværksætter viderestillingen (B's udbyder).

Funktionen er defineret i § 2, nr. 4.

Der henvises i øvrigt til vejledningen til § 2, nr. 4.

§ 12 Saldooplysning

§ 12. Erhvervsmæssige udbydere af offentlige elektroniske kommunikationsnet eller -tjenester til slutbrugere skal, hvis der ved udbuddet anvendes forbrugsafhængig debitering, tilbyde forbrugeren saldooplysning, jf. § 2, nr. 6, via en eller flere af de tjenester, som aftalen vedrører. Udbyderen kan i tillæg hertil tilbyde saldooplysning via andre tjenester.

Stk. 2. Forbrugeren skal have adgang til saldooplysning minimum 10 timer dagligt.

Stk. 3. Oplysninger, der ligger til grund for saldooplysning, skal som minimum opdateres med intervaller på 24 timer, jf. dog stk. 4-6.

Stk. 4. Oplysninger, som nævnt i stk. 3, der vedrører opkald foretaget fra eller modtaget på en mobilterminal i udlandet, skal opdateres senest 24 timer efter, at udbyderen har modtaget oplysningerne, dog senest 31 døgn efter, at opkaldet er foretaget.

Stk. 5. Oplysninger, som nævnt i stk. 3, der vedrører opkald til manuelt betjente særtjenester, skal som minimum opdateres med intervaller på 72 timer, jf. dog stk. 6.

Stk. 6. Kravene i stk. 3 om opdateringshyppighed gælder ikke ved opkald foretaget fra udlandet, der faktureres og opkræves af udbydere af offentlige elektroniske kommunikationsnet eller -tjenester til slutbrugere i Danmark på baggrund af data fra udbydere af elektroniske kommunikationsnet eller -tjenester i udlandet, f.eks. modtager-betaleropkald.

Stk. 7. Enhver saldooplysning skal, uanset hvilken tjeneste der benyttes, herunder også tjenester, som ikke er omfattede af den pågældende aftale med forbrugeren, tilbydes forbrugeren til en taksering, der ikke overstiger den laveste anvendte taksering, som udbyderen anvender for den pågældende tjeneste, på det tidspunkt, hvor funktionen anvendes.

Fravigelsesmulighed:

§ 12 omfatter ikke forudbetalte kort eller elektroniske kommunikationstjenester, der kan sidestilles hermed, jf. § 1, stk. 3.

Relevante artikler og præambelbetragtninger i teledirektivet:

Artikel 88, stk. 2. Præambelbetragtning nr. 236 og 237.

Artikel 102, stk. 5. Præambelbetragtning nr. 263 og 273-276.

Bilag VI, Del A, punkt f).

§ 12, stk. 1 Saldooplysning ved forbrugsafhængig debitering

Saldooplysning skal kun tilbydes, hvis der udbydes tjenester med forbrugsafhængig debitering.

Vedrørende forbrugsafhængig debitering henvises til vejledningen til § 2, nr. 6.

Saldooplysning skal indgå som en integreret del af den tjeneste, der er indgået aftale om mellem udbyderen og forbrugeren. Det betyder, at ethvert abonnement med forbrugsafhængig debitering skal indeholde faciliteten saldooplysning.

Det fremgår af bestemmelsen, at saldooplysning skal tilbydes forbrugeren via en eller flere af de tjenester, som aftalen vedrører. Det vil sige, at faciliteten (saldooplysning) som minimum skal tilbydes via samme tjenestetype, som abonnementet omfatter, men at faciliteten herudover også kan tilbydes via andre typer af tjenester.

Det betyder, at f.eks. saldooplysning via internettet alene vil være tilstrækkeligt, hvis der er tale om forbrugsafhængig debitering af en internettjeneste (f.eks. bredbånd). Ved telefonitjenester skal udbyderen som minimum tilbyde saldooplysning til forbrugere via et telefonopkald. Ved mobiltelefoni vil det dog være tilstrækkeligt at sende en SMS med saldooplysning. For fastnettelefoni derimod er det et krav, at faciliteten kan tilgås ved et taleopkald.

Det er ikke et krav, at der sker personlig betjening af den kaldende forbruger.

Udbyderen skal desuden sikre, at personer med funktionsnedsættelse har lige adgang til saldooplysning via de relevante tjenester. Dette skyldes, at det fremgår af tilgængelighedsdirektivets artikel 2, stk. 2, litra a, at direktivet finder anvendelse på elektroniske kommunikationstjenester, bortset fra transmissionstjenester, der anvendes til kommunikation mellem maskiner.

Telia, TDC, Telenor og Hi3G har indgået aftale med Forbrugerombudsmanden om bl.a. at indføre en obligatorisk saldooplysningsordning for tillægstakserede mobile indholds- og betalingstjenester via SMS, MMS eller lignende.¹⁶

§ 12, stk. 2 Saldooplysning 10 timer dagligt

Udbyderen skal give adgang til saldooplysning minimum 10 timer dagligt for så vidt angår de forbrugsafhængige udgifter. Kravet om adgang til saldooplysning gælder alle ugens dage – herunder også weekend og helligdage.

Bestemmelsen indebærer, at en forbruger skal kunne ringe til teleudbyderen til normal takst og få oplyst saldoen på telefonregningen. Typisk tilbyder udbyderne også deres kunder at kunne få adgang til saldooplysning via internettet, hvor kunderne kan logge på med personlige log-in.

§ 12, stk. 3 Opdatering af datagrundlag

Hovedreglen for opdateringen af saldooplysninger er, at opdateringen som minimum skal ske hver 24. time. Undtagelserne til denne hovedregel fremgår af § 12, stk. 4-6 (se nærmere nedenfor).

§ 12, stk. 4 Særlige forhold for opdateringen

Fravigelse af hovedreglen om opdatering med intervaller på 24 timer kan ske i forbindelse med opkald foretaget til og fra en mobiltelefon i udlandet eller dataforbrug (roamingtjenester). Sådant forbrug skal opdateres inden for 24 timer efter, at udbyderen har modtaget de relevante oplysninger, dog senest 31 døgn efter, at forbruget har fundet sted.

¹⁶ [Teleområdet – teleselskabernes behandling af klager over indholdstakserede tjenester mv. Tilsagn over for Forbrugerombudsmanden.](#)

12, stk. 5 Særlige forhold for opdateringen

Der kan endvidere ske fravigelse af 24-timers hovedreglen ved manuelt betjente særtjenester, idet disse som minimum skal opdateres med intervaller på 72 timer, jf. dog stk. 6.

Manuelt betjente særtjenester kan f.eks. være telegrammer og manuelt ekspederede udlandsopkald og lignende.

§ 12, stk. 6 Særlige forhold for opdateringen

Derudover kan 24-timers hovedreglen fraviges i forbindelse med andre opkald foretaget fra udlandet, når opkaldene faktureres og opkræves af udbydere af offentlige elektroniske kommunikationsnet eller -tjenester i Danmark på baggrund af data fra en udbyder i udlandet.

Der stilles ikke krav til udbyderen om at opdatere oplysninger om modtager-betaleropkald eller lignende med bestemte intervaller.

§ 12, stk. 7 Prisen for saldooplysning

Prisen for opkald til saldooplysning må ikke overstige den laveste taksering, som udbyderen anvender, på det tidspunkt hvor funktionen anvendes. Det vil sige, at udbydere f.eks. ikke kan taksere mere end 30 øre i minuttet, hvis det er den laveste taksering på det tidspunkt, hvor forbrugeren har foretaget sit opkald til saldooplysningen.

Beregningen af taksering for saldooplysning følger den tjeneste, via hvilken saldooplysningen tilbydes. Den laveste anvendte taksering omfatter taksterne for det konkrete abonnement, som forbrugeren har tegnet. Hvis der kunne opnås lavere takster med et andet abonnement, er dette altså ikke relevant for takseringen af saldooplysning for den enkelte forbruger.

Bestemmelsen gælder for alle saldooplysningstjenester, som udbyderen tilbyder, uanset om der er tale om den eller de tjenester, som udbydes i medfør af stk. 1. Også saldooplysning via andre tjenester end dem, der udgør minimumskravet i stk. 1, skal derfor takseres i overensstemmelse med stk. 7.

§ 13 Saldokontrol

§ 13. Erhvervsmæssige udbydere af offentlige elektroniske kommunikationsnet eller -tjenester til slutbrugere skal, hvis der ved udbuddet af tjenesten anvendes forbrugsafhængig debitering, tilbyde forbrugeren saldokontrol, jf. § 2, nr. 7.

Stk. 2. Spærring, som følge af den i stk. 1 nævnte saldokontrol, skal med umiddelbar virkning kunne ophæves af forbrugeren. Spærringen skal kunne ophæves via en eller flere af de tjenester, som aftalen vedrører.

Stk. 3. Uanset spærring, som følge af den i stk. 1 nævnte saldokontrol, skal der kunne foretages alarmkommunikation til den offentlige alarmtjeneste (112).

Stk. 4. Oplysninger, der ligger til grund for saldokontrol, skal opdateres på den i § 12, stk. 3-6, anførte måde.

Stk. 5. Saldokontrol skal tilbydes forbrugeren gratis ved aftalens indgåelse og ved justering af ordningen én gang i kvartalet. Udbydere, som nævnt i stk. 1, skal i forbindelse med aftalens indgåelse eksplicit bede forbrugeren om at tage stilling til en eventuel aftale om saldokontrol.

Fravigelsesmulighed:

§ 13 omfatter ikke forudbetalte kort eller elektroniske kommunikationstjenester, der kan sidestilles hermed, jf. § 1, stk. 3.

Relevante artikler og præambelbetragtninger i teledirektivet:

Artikel 88, stk. 2. Præambelbetragtning nr. 236 og 237.

Artikel 102, stk. 5. Præambelbetragtning nr. 258-262, 264 og 266.

Bilag VI, Del A, punkt f).

Saldokontrol skal være gratis for forbrugeren ved aftalens indgåelse og ved justering én gang i kvartalet, jf. § 13, stk. 5. Forbrugeren skal gøres opmærksom på muligheden for at benytte ordningen på tidspunktet for indgåelse af kontrakten med udbyderen, og udbyderen skal bede forbrugeren om aktivt at tage stilling til om saldokontrol ønskes i forbindelse med aftaleindgåelsen.

Forbrugsafhængig debitering er beskrevet i vejledningen til § 2, nr. 6, hvortil der henvises.

§ 13, stk. 2 Spærringen i forbindelse med saldokontrol

Spærringsfunktionen i forbindelse med saldokontrol retter sig mod forbrugsafhængig debitering, idet hensigten med funktionen er, at forbrugeren kan sørge for, at der ikke sker yderligere debitering for brug af tjenesten.

”Forbrug” omfatter både det forbrug, der skyldes forbrugers brug af teletjenesten (f.eks. opkald og mobildataforbrug, som ikke er inkluderet i abonnementet, opkald til udlandet og i udlandet, afsendelse af SMS-beskeder, mobildataforbrug ud over en inkluderet datamængde m.v.), og forbrug i form af indholdstakserede tjenester (mobilkøb), som forbrugeren faktureres for.

Saldokontrol bør under alle omstændigheder præsenteres for forbrugerne, så det klart fremgår, hvilke debiterede ydelser forbrugsgrænsen omfatter.

Det er et krav, at tjenesten spærres for yderligere forbrug umiddelbart efter, at det er konstateret, at den aftalte forbrugsgrænse er nået. Dette krav skal sammenholdes med kravet om opdatering af saldooplysninger minimum hver 24. time, som fremgår af § 12, stk. 3. Så snart det i udbyderens debiteringssystemer konstateres, at forbrugsgrænsen er nået, skal tjenesten spærres for yderligere forbrug.

Ophævelse af spærring via en eller flere af aftalens tjenester

Slutbrugeren skal med umiddelbar virkning kunne ophæve saldokontrolspærringen via en eller flere af de tjenester, som aftalen vedrører.

Det vil sige, at saldokontrolspærring som minimum skal kunne ophæves via den eller de tjenester, som abonnementet omfatter. Ophævelse af spærring via internettet vil således f.eks. kunne ske, hvis der er tale om en forbrugsafhængig internet tjeneste (f.eks. bredbånd).

Udbyderen vil herudover også kunne give adgang til ophævelse af spærringen via andre tjenester.

Ved telefonitjenester vil udbyderen kunne tilbyde ophævelse af spærringen via et telefonopkald. Udbyderen kan selv vælge, på hvilken måde spærringen ophæves via telefonopkaldet, f.eks. ved brug af en kode.

Spærringen skal ophæves med umiddelbar virkning, når forbrugeren har anmodet om, at spærringen ophæves.

§ 13, stk. 3 Opkald til 112

Brugeren skal altid have adgang til at kunne foretage opkald til den offentlige alarmtjeneste (112). Det gælder, uanset om brugerens saldo overskrider et aftalt saldo-maksimum, som gør, at tjenesten er spærret.

I bekendtgørelse om adgang til beredskabstjenester via alarmkommunikation (alarmbekendtgørelsen¹⁷) er det fastlagt, at udbydere af nummerbaserede elektroniske kommunikationstjenester og talekommunikationstjenester samt udbydere eller ejere af elektroniske kommunikationsnet, der benyttes til nummerbaserede elektroniske kommunikationstjenester, skal sikre, at alle brugere og slutbrugere, der er tilsluttet nettet eller tjenesten, kan foretage gratis opkald til den offentlige alarmtjeneste (112), jf. § 3, stk. 1.

Bestemmelsen medfører derfor, at der uanset spærring skal kunne foretages opkald til den offentlige alarmtjeneste (112).

¹⁷ [Bekendtgørelse nr. 567 af 24. maj 2023 om adgang til beredskabstjenester via alarmkommunikation.](#)

§ 13, stk. 4 Opdatering af datagrundlag

Der henvises til vejledningen til § 12, stk. 3-6.

§ 13, stk. 5 Tilbydes gratis ved aftalens indgåelse

Udbyderen skal gratis tilbyde saldokontrol til forbrugerne ved aftalens indgåelse og ved justering af ordningen én gang i kvartalet.

For at mindske risikoen for misbrug af saldokontrol vil kravet om gratis saldokontrol alene gælde ved oprettelse af ordningen (ved aftalens indgåelse) og efterfølgende justeringer af ordningen én gang i kvartalet. Hvis forbrugeren ønsker mere end én justering i kvartalet, kan udbyderen opkræve et gebyr herfor.

Udbyderen skal i forbindelse med aftalens indgåelse eksplicit bede forbrugeren om at tage stilling til en eventuel aftale om saldokontrol.

Prisen og vilkårene for at foretage mere end én justering i kvartalet skal indgå som en del af aftalen om saldokontrolordning og fremgå af kontrakten, jf. § 4, jf. bilag 1, nr. 5.

I forbindelse med indgåelse af aftaler på internettet kan udbyderen f.eks. sikre forbrugerens konkrete stillingtagen til en eventuel aftale om saldokontrol ved en fluebensmarkering i forbindelse med aftaleindgåelsesproceduren.

”Foranstaltninger til forbrugskontrol” er behandlet i Forbrugerombudsmandens teleretningslinjer, afsnit 12.

§ 14 Takstopdelt eller specificeret regning

§ 14. Erhvervsmæssige udbydere af offentlige elektroniske kommunikationsnet eller -tjenester til slutbrugere skal, hvis der ved udbuddet af tjenesten anvendes forbrugsafhængig debitering, tilbyde forbrugeren enten takstopdelt regning, jf. § 2, nr. 8, eller specificeret regning, jf. § 2, nr. 9, efter slutbrugerens valg.

Stk. 2. Uanset kravene i stk. 1 skal oplysninger om det kaldte nummer ved opkald foretaget fra en mobilterminal i udlandet alene specificeres, såfremt udbyderen kan komme i besiddelse af oplysninger fra den anvendte udbyder i udlandet.

Stk. 3. Regningen skal altid tilbydes forbrugeren gratis på enten trykt medium eller varigt elektronisk medium i forbindelse med almindelig periodisk fakturering eller i forbindelse med klagesager, jf. §§ 16 og 17.

Stk. 4. Uanset stk. 1-3 må opkald, der er gratis for slutbrugeren, ikke specificeres på regningen.

Fravigelsesmulighed:

§ 14 omfatter ikke forudbetalte kort eller elektroniske kommunikationstjenester, der kan sidestilles hermed, jf. § 1, stk. 3.

Relevante artikler og præambelbetragtninger i teledirektivet:

Bilag VI, Del A, punkt a).

§ 14, stk. 1 Takstopdelt eller specificeret regning ved forbrugsafhængig debitering

Forbrugsafhængig debitering er beskrevet i vejledningen til § 2, nr. 6, hvortil der henvises. For så vidt angår indholdet af takstopdelte eller specificerede regninger henvises til vejledningen til § 2, nr. 8 og 9.

Udbyderen skal ved fremsendelse af regning på elektronisk medium sikre sig, at forbrugeren har adgang til det pågældende medium.

Slutbrugeren har ved forbrugsafhængig debitering krav på enten en takstopdelt eller en specificeret regning. Medmindre slutbrugeren beder om en bestemt regningstype ved aftaleindgåelsen, er det udbyderen, der bestemmer, hvilken regningstype der er standard, når abonnementet påbegyndes.

Forbrugeren har krav på – gratis – at modtage en specificeret regning, når slutbrugeren på forhånd har givet udbyderen besked herom.

Udbyderen kan eventuelt ved aftaleindgåelsen bede slutbrugeren om at tage stilling til, hvilken regningstype denne ønsker, at udbyderen skal levere.

Slutbrugere har ret til at modtage specificerede regninger i en ikke på forhånd afgrænset periode. § 14, stk. 3, er dog ikke til hinder for, at udbyderen tilbyder slutbrugeren en specificeret regning i en bestemt periode, så længe slutbrugeren også har mulighed for at vælge at modtage specificerede regninger i en ikke afgrænset periode.

Slutbrugeren kan frit vælge, hvilken type regning denne ønsker at modtage. Udbyderen skal imødekomme slutbrugers anmodning herom. Slutbrugers anmodning om en bestemt type regning antages, hvis ikke slutbrugeren giver udtryk for andet at gælde for al fremtidig fakturering.

I 2013 indgik Erhvervsstyrelsen en "Aftale om gennemsigtighed på mobilområdet" med Teleindustrien (TI), Dansk Energi, Hi3G, DI ITEK, Forbrugerrådet samt Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen med konkrete løsninger på, hvordan gennemsigtigheden kan forbedres på telemarked. Aftalen ligger på [Digitaliseringsstyrelsens hjemmeside](#).

Det blev i den forbindelse aftalt, at teleudbydere for samtlige mobilabonnementer skal tilbyde let tilgængelige og gratis løsninger, så forbrugerne nemt kan orientere sig om forbrug af opkald, tale, SMS, MMS og data. I den forbindelse påtog teleudbydere sig at sikre, at oplysningerne gøres tilgængelige som forbrug pr. måned, og som minimum omfatter de seneste seks måneders forbrug.

Denne aftale eksisterer således ved siden af reglerne om takstopdelt eller specificeret regning ved forbrugsafhængig debitering.

Teleindustriens vejledende skabelon til udformning af aftaleresumé

Teleindustrien (TI) har udarbejdet en vejledende skabelon til udformning af aftaleresuméet. Skabelonen angiver bl.a., hvilke oplysninger et aftaleresumé skal indeholde, og på hvilken måde aftaleresuméet skal opstilles. Hvis der er spørgsmål, som skabelonen ikke tager stilling til, skal kravene i Kommissionens gennemførelsesforordning (EU) 2019/2243 følges.

Den seneste version af Teleindustriens skabelon til aftaleresumé kan findes på Teleindustriens hjemmeside [teleindu.dk](#), ligger på [TI's hjemmeside](#).

Forbrugsafhængig debitering

Forbrugsafhængig debitering er beskrevet i vejledningen til § 2, nr. 6, hvortil der henvises.

Alt (takseret) forbrug på abonnementer med forbrugsafhængig debitering skal specificeres på en specificeret regning. Det gælder således også forudbetalt forbrug. Se dog § 14, stk. 4, hvorefter gratis opkald ikke må fremgå af en specificeret eller takstopdelt regning.

Eksempel: Et selskab udbyder et abonnement, hvor slutbrugeren betaler for 300 inkluderede samtaleminutter. Forbrug inden for de første 300 (inkluderede) minutter skal specificeres på regningen i henhold til denne bestemmelse. Det skyldes, at der blot er tale om forudbetaling, og at slutbrugeren har samme interesse i at kunne identificere forbruget, som hvis der ikke forudbetaltes for et vist kvantum forbrug.

§ 14, stk. 2 Særligt om opkald fra en mobilterminal i udlandet

I det omfang udbydere kan få data om det kaldte nummer ved opkald foretaget fra en mobilterminal i udlandet, skal det kaldte nummer fremgå af den specificerede regning.

§ 14, stk. 3 Gratis regning på enten trykt medium eller varigt elektronisk medium i forbindelse med periodisk fakturering eller klagesager

En udbyder kan fakturere sine kunder ved at sende kunderne en regning på en e-mail eller blot med angivelse af et totalbeløb på en Betalingsservice-oversigt, f.eks. suppleret med et link til en hjemmeside, hvor slutbrugeren kan få adgang til en takstopdelt eller specificeret regning.

Det er dog en forudsætning herfor, at denne fremgangsmåde er beskrevet klart og utvetydigt i den kontrakt, som ligger til grund for kundeforholdet, og at oplysningerne på hjemmesiden opfylder de krav, som følger af § 2, nr. 8 og 9.

Gratis

Udbyderen skal – uanset hvilken regningstype slutbrugeren ønsker at modtage – tilbyde denne regning gratis. I de tilfælde, hvor slutbrugeren har anmodet om og modtaget f.eks. en takstopdelt regning, vil udbyderen kunne tage betaling for udstedelsen af en specificeret regning for en periode, hvor der allerede er udstedt en takstopdelt regning, jf. dog nedenfor om behandling af klagesager.

Ved en slutbrugers henvendelse til udbyderen om en specificeret regning skal udbyderen anmode slutbrugeren om at tage stilling til, om denne fremadrettet ønsker at modtage specificeret regning. Specificeret regning vil i så fald skulle tilbydes gratis.

Bestemmelsen i § 14, stk. 3, er ikke til hinder for, at udbyderne herudover tilbyder regninger, som er særligt tilpasset den enkelte slutbruger – og at udbyderen opkræver særskilt (ikke omkostningsbaseret) betaling for udarbejdelse af sådanne særligt tilpassede regninger.

Betaling for en supplerende takstopdelt eller specificeret regning

I forbindelse med klagesager over registreret forbrug og betaling for de omhandlende net og tjenester skal udbyderen til enhver tid tilbyde specificeret regning gratis, uanset at der er indgået aftale om, at slutbrugeren alene modtager en takstopdelt regning – og omvendt. Dog kan udbyderen, når der ikke er tale om en klagesag, tage betaling for udstedelse af supplerende takstopdelt eller specificeret regning.

Eksempel: Hvis det er aftalt, at slutbrugeren skal modtage takstopdelt regning, og slutbrugeren efter modtagelsen af en takstopdelt regning ønsker en specificeret regning for den periode, som den takstopdelte regning dækker, har udbyderen ret til at kræve betaling for den supplerende specificerede regning – og omvendt.

Betalingen for en supplerende takstopdelt eller specificeret regning må ikke overstige omkostningerne ved tilvejebringelsen.

Varigt medium

Udbyderen skal tilbyde slutbrugeren regningen på et trykt medium eller varigt elektronisk medium. Dette er begrundet i, at slutbrugeren skal have mulighed for at gemme de modtagne oplysninger i en periode. Et varigt medium er i slutbrugerbekendtgørelsens § 2, nr. 2, defineret som *"ethvert middel, som sætter forbrugeren eller den erhvervsdrivende i stand til at lagre oplysninger rettet personligt til vedkommende med mulighed for fremtidig anvendelse i en periode, der er afpasset efter oplysningernes formål, og som*

giver mulighed for uændret gengivelse af de lagrede oplysninger, jf. artikel 2, nr. 10, i direktiv 2011/83/EU.”

Et varigt medium kan både være et varigt trykt medium (f.eks. et brev), eller et varigt elektronisk medium, (f.eks. en e-mail). Fortolkningen af, hvad et ”varigt elektronisk medium” er, vil følge den generelle fortolkning heraf.

Det er forudsat, at slutbrugeren har mulighed for at modtage det pågældende medium.

Begrebet ”varigt medium” findes endvidere i forbrugeraftalelovens § 12, stk. 1. I forarbejderne til bestemmelsen er det anført, at flere tekniske indretninger vil kunne opfylde betingelserne for at blive anset for et varigt medium i takt med den teknologiske udvikling. Som eksempler på indretninger, der allerede nu opfylder kravene til et varigt medium, kan nævnes en fil på en diskette, e-mails og i visse tilfælde adgang til at se regningen på en hjemmeside.

Grundet den teknologiske udvikling af hukommelseskapaleteten i mobiltelefoner vil en SMS og en MMS i dag som udgangspunkt blive betragtet som et varigt elektronisk medium. For at være omfattet af begrebet ”varigt medium” skal mobiltelefonen have kapacitet til at gemme minimum 5.000 SMS-beskeder.

I forbindelse med opsigelse er Digitaliseringsstyrelsen blevet gjort opmærksom på, at slutbrugere i nogle tilfælde ikke længere har adgang til deres oplysninger, regninger og forbrug på digitale selvbetjeningssider, når kundeforholdet ophører. Digitaliseringsstyrelsen anbefaler derfor, at udbyderne venter med at lukke ned for disse selvbetjeningsmuligheder til sidste faktura er betalt/sendt af sted.

§ 14, stk. 4 Særligt om gratis opkald

Opkald, der er gratis for den kaldende bruger, må hverken specificeres på en takstopdelt eller en specificeret regning. Det kan f.eks. være gratis opkald til hjælpelinjer såsom anonyme krise- og rådgivningstjenester, som af hensyn til den kaldendes anonymitet ikke må fremgå af regningen. Der er tale om et selvstændigt forbud mod enhver specifikation af gratis opkald. Dette forbud omfatter også opkaldslistor, som slutbrugeren f.eks. kan tilgå via udbyderens hjemmeside.

Afgørende for, om der er tale om gratis opkald i henhold til § 14, stk. 4, er ikke, hvorvidt eller hvordan den konkrete abonnent faktureres, men derimod nummerets status som gratisnummer, der medfører, at ingen abonnenter faktureres for opkald til det konkrete nummer. Eksempler på gratisnumre er 80-numre, alarmtjenesten 112, børnetelefonen m.v.

Eksempel: Et selskab udbyder et abonnement, som inkluderer taletid op til et nærmere angivet antal timer. Opkald inden for dette forudbetalte forbrug er ikke automatisk omfattet af forbuddet, idet der ikke er tale om gratis opkald, men derimod opkald over det månedlige abonnement (forudbetaling). Sådanne abonnementer er omfattet af § 14, stk. 1, hvorfor opkald skal specificeres på regningen i det omfang, der ikke er tale om opkald til gratisnumre.

Såfremt der er tale om et ikke-forbrugsafhængigt (flatrate) abonnement, gælder pligten til at udstede en takstopdelt eller specificeret regning ikke, jf. § 14, stk. 1. Hvis en udbyder alligevel frivilligt tilbyder slutbrugeren takstopdelt eller specificeret opkaldsspecifikation i øvrigt, gælder forbuddet i § 14, stk. 4, også for denne frivillige specifikation eller takstspecifikation, hvilket vil sige, at gratis opkald (80-numre, 112 mv.) ikke må fremgå.

Forbuddet mod at specificere gratis opkald er ufravigeligt, Udbyderen må således ikke specificere disse, selvom slutbrugeren anmoder herom.

§ 15 Adgang til alarmkommunikation trods spærring

§ 15. Hvis udbydere af elektroniske kommunikationstjenester tilbyder spærring for udgående opkald, skal udbyderne sikre, at der uanset spærringen kan foretages alarmkommunikation til den offentlige alarmtjeneste (112).

Fravigelsesmulighed:

§ 15 omfatter ikke forudbetalte kort eller elektroniske kommunikationstjenester, der kan sidestilles hermed, jf. § 1, stk. 3.

Bestemmelsen medfører, at udbyderne er forpligtede til at sørge for, at alle abonnenter altid kan ringe 112, også selvom abonnementet er spærret for udgående opkald.

5. Klagebehandling

§ 16 Klagebehandling og berostillelse

§ 16. Erhvervsmæssige udbydere af offentlige elektroniske kommunikationsnet eller -tjenester til slutbrugere skal behandle klager fra slutbrugere og skal senest 3 måneder efter, at en klage første gang er indgivet, skriftligt træffe afgørelse i klagesager, hvor slutbrugeren klager over registreret forbrug og betaling for de omhandlede net og tjenester. Hvis det i klagebehandlingen indgår, at der i en periode af en vis varighed gennemføres en særlig registrering eller overvågning af forbrug, debitering m.v. med henblik på afdækning af eventuelle fejlkilder, forlænges den nævnte frist til 6 måneder.

Stk. 2. Udbydere, som nævnt i stk.1, skal under deres behandling af klager over registreret forbrug og betaling stille opkrævningen af det omtvistede regningsbeløb i bero og undlade at afbryde slutbrugerens forbindelse.

Stk. 3. Udbydere, som nævnt i stk. 1, kan uanset stk. 2 spærre slutbrugerens forbindelse for udgående trafik, hvis slutbrugerens trafikforbrug i den periode, hvor opkrævning af regningsbeløbet er stillet i bero, inden for en faktureringsmåned overskrider et beløb svarende til det højeste månedlige trafikforbrug registreret de seneste 3 måneder forud for den påklagede periode. Har kundeforholdet været mindre end 3 måneder, beregnes det højeste månedlige trafikforbrug på grundlag af de hidtil forløbne måneder. I tilfælde, hvor der mellem slutbrugeren og udbyderen er aftalt et kreditmaksimum, træder dette i stedet for det højeste månedlige trafikforbrug.

Stk. 4. Udbydere, som nævnt i stk. 1, skal sikre, at der uanset spærring i medfør af stk. 3 kan foretages alarmkommunikation til den offentlige alarmtjeneste (112).

Stk. 5. Udbydere, som nævnt i stk. 1, skal sikre, at en slutbruger uanset stk. 3 har mulighed for at forhindre spærring af udgående trafik ved at stille sikkerhed for det omtvistede regningsbeløb.

Stk. 6. Opsættende virkning efter stk. 2 medfører alene, at betalingsforpligtelsen og en ikke effektueret lukning af telefonforbindelsen suspenderes med virkning fra tidspunktet, hvor klagen er indgivet. Der sker ikke suspension af påløb af renter under sagens behandling.

Fravigelsesmulighed:

§ 16 omfatter ikke forudbetalte kort eller elektroniske kommunikationstjenester, der kan sidestilles hermed, jf. § 1, stk. 3.

§ 16 kan fraviges i erhvervsaftaler, jf. § 1, stk. 5.

§ 16, stk. 1 Frist for at træffe afgørelse i klagesager

Udbydere skal modtage og behandle klager fra slutbrugere, og skal skriftligt træffe afgørelse i klagesager senest tre måneder efter, at klagen er indgivet, når slutbrugere klager over registreret forbrug og betaling for de omhandlede net eller tjenester.

Kravet om skriftlighed er for at sikre, at slutbrugerne har dokumentation for udbyderens afgørelser.

Hvis klagen ikke drejer sig om registreret forbrug eller betaling for de omhandlede net og tjenester, er der ingen krav i telelovgivningen til, hvor lang tid klagesagsbehandlingen må tage – se dog

Forbrugerombudsmanden teleretningslinjer herom, jf. nedenfor.

Det er ikke afgørende, at det fremgår udtrykkeligt af henvendelsen fra slutbrugeren, at der er tale om en "klage". Efter omstændighederne kan eksempelvis en henvendelse fra slutbrugeren om, at visse forhold ønskes nærmere oplyst eller undersøgt være at betragte som en klage.

Det er ikke en betingelse for at anse slutbrugers henvendelse for en klage over forbrug eller betaling herfor, at slutbrugeren f.eks. markerer specifikt, hvilke opkald der klages over.

En klage over f.eks. telefonregningens størrelse kan således angå såvel mængden af opkald til telefonnumre, som opkald til specifikke telefonnumre. Dette spørgsmål har navnlig relevans i forhold til pligten til berostillelse, som følger af § 16, stk. 2 (se nedenfor).

Hvis det i klagebehandlingen indgår, at der i en periode af en vis varighed gennemføres en særlig registrering eller overvågning af forbrug, debitering m.v. med henblik på afdækning af eventuelle fejlkilder, forlænges fristen til at træffe afgørelse til seks måneder. Udbyderen skal kunne redegøre for, hvorfor fristen forlænges til seks måneder.

Af forbrugerombudsmandens teleretningslinjer, afsnit 14, fremgår vedr. klagebehandling:

Uddrag af Forbrugerombudsmandens retningslinjer om god markedsføringsskik på teleområdet, maj 2008

14. Kundebehandling

14.1 Besvarelse af henvendelser

Den erhvervsdrivende skal sikre, at alle henvendelser fra forbrugere besvares inden rimelig tid. Skriftlige henvendelser, herunder e-mails, bør besvares skriftligt inden for 14 dage efter modtagelsen. Såfremt der ikke kan tages endelig stilling til henvendelsen, bør forbrugeren orienteres om, hvornår endeligt svar kan forventes at foreligge. Indgåelse af særlige og væsentlige mundtlige aftaler vedrørende kundeforholdet bør efterfølgende bekræftes skriftligt pr. brev eller på andet varigt medium.

Kommentar: Væsentlige aftaler, der indgås telefonisk med forbrugeren, f.eks. betalingsordninger og aftaler om at abonnementet skal sættes i bero, bør bekræftes skriftligt over for forbrugeren. Bekræftelsen bør som udgangspunkt ske pr. brev, men kan eventuelt gives på andet varigt medium f.eks. e-mail.

14.2 Modtagelse og behandling af klager

Den erhvervsdrivende bør snarest muligt skriftligt og inden 14 dage bekræfte modtagelsen af en klage samt oplyse, hvornår behandlingen af klagen forventes at være afsluttet. Den erhvervsdrivende skal under behandlingen af klagen stille opkrævning af det omtvistede regningsbeløb i bero og undlade at afbryde forbrugers forbindelse. Ved bestridte fordringer, hvor indsigelserne ikke er åbenbart grundløse, bør den erhvervsdrivende indstille rykker- og inkassoprocudurer. Kommentar Det ovenfor anførte gælder ved siden af de regler, der var fastsat i udbudsbekendtgørelsens § 14 (Videreført i slutbrugerbekendtgørelsens § 16) og skal til dels ses i lyset af, at bestemmelsen ikke omfatter alle typer af klager, men alene klager over registreret forbrug og betaling. Det er således Forbrugerombudsmandens opfattelse, at principperne i denne bestemmelse bør udstrækkes til at gælde for alle typer af klager, herunder klager om f.eks. aftalemæssige forhold.

14.3 Klagevejledning Den erhvervsdrivende skal i sin afgørelse af klagen oplyse om muligheden for at klage til den relevante instans, henholdsvis [Teleankenævnet](#) og/eller [Center for Klageløsning](#).

§ 16, stk. 2 Berostillelse

Udbyderen skal stille opkrævningen af det omtvistede regningsbeløb i bero og undlade at afbryde slutbrugerens forbindelse, mens en regningsklage behandles. Udbyderen kan ikke betinge den opsættende virkning af, at der stilles sikkerhed.

Pligten til berostillelse drejer sig alene om det beløb, som klagen drejer sig om. Hvis slutbrugerens specifikt har angivet, hvilke opkald der klages over, må udbyderen godt kræve betaling for de opkald, der ikke er klaget over.

Har slutbrugerens ikke specificeret, hvilke konkrete opkald der klages over, har udbyderen pligt til at stille opkrævningen af hele den regning, klagen vedrører, i bero.

Pligten til berostillelse betyder, at udbyderen ikke må sende rykkerbreve eller lignende til slutbrugerens, så længe klagen er under behandling hos udbyderen. Udbyderen må heller ikke opkræve gebyrer for manglende betaling. Pligten til berostillelse afskærer dog ikke udbyderen fra at opkræve renter. Se mere om dette under § 16, stk. 6, nedenfor.

§ 16, stk. 3 Spærring for udgående trafik

Der er to undtagelser til kravet i stk. 2 om, at udbyderen under klagebehandlingen ikke må spærre slutbrugerens telefonforbindelse for udgående trafik, jf. dog stk. 4:

1. Hvis slutbrugerens forbrug i den periode, hvor opkrævning af regningsbeløbet er stillet i bero, inden for en faktureringsmåned overskrider et beløb, der svarer det højeste månedlige trafikforbrug registreret de seneste tre måneder forud for den påklagede periode. Har kundeforholdet haft en varighed på mindre end tre måneder, beregnes det højeste månedlige trafikforbrug på grundlag af de hidtil forløbne måneder.
2. Hvis slutbrugerens forbrug i den periode, hvor opkrævning af regningsbeløbet er stillet i bero, inden for en faktureringsmåned overskrider et beløb svarende til et mellem slutbrugerens og udbyderen aftalt kreditmaksimum.

Bestemmelsen giver ikke udbyderen mulighed for at spærre for indgående trafik til slutbrugerens.

§ 16, stk. 4 Alarmkommunikation

Slutbrugerens skal altid have adgang til gratis at ringe til den offentlige alarmtjeneste (112). Det gælder, uanset om slutbrugerens forbindelse er spærret for udgående trafik i øvrigt, jf. stk. 3.

I § 2, nr. 2, i bekendtgørelse om adgang til beredskabstjenester via alarmkommunikation defineres alarmkommunikation¹⁸ som: *"Kommunikation, der etableres via en elektronisk kommunikationstjeneste mellem en slutbruger og alarmcentralen med det formål at anmode om og modtage hjælp fra beredskabstjenester."*

Med adgang til gratis at kunne ringe til den offentlige alarmtjeneste (112) forstås, at slutbrugeren ikke må opkræves beløb forbundet med alarmkommunikationen til den offentlige alarmtjeneste og andre alarmnumre.

§ 16, stk. 5 Sikkerhedsstillelse

Udbydere, som nævnt i stk. 1, skal sikre, at en slutbruger uanset stk. 3 har mulighed for at forhindre spærring af udgående trafik ved at stille sikkerhed for det omtvistede regningsbeløb.

§ 16, stk. 6 Renter i berostillellesperioden

Opsættende virkning efter stk. 2 medfører alene, at betalingsforpligtelsen og en ikke effektueret lukning af telefonforbindelsen suspenderes med virkning fra tidspunktet, hvor klagen er indgivet. Der sker ikke suspension af påløb af renter under sagens behandling.

Pligten til berostillelse afskærer derfor ikke udbyderen fra at opkræve renter.

¹⁸ [Bekendtgørelse nr. 567 af 24. maj 2023 om adgang til beredskabstjenester via alarmkommunikation.](#)

§ 17 Ankevejledning hvis udbyderen afviser klagen

§ 17. Hvis en erhvervsmæssig udbyder af offentlige elektroniske kommunikationsnet eller -tjenester til slutbrugere ikke giver en slutbruger medhold i en klage, skal udbyderen

- 1) stille opkrævningen af det omtvistede regningsbeløb i bero i 4 uger efter, at afgørelsen er meddelt slutbrugeren. Udbyderen må i denne periode ikke afbryde slutbrugerens forbindelse, jf. dog § 16, stk. 3, om muligheden for at gennemføre spærring under en verserende klagesag,
- 2) oplyse slutbrugeren om reglerne i nr. 1, og
- 3) oplyse slutbrugeren om muligheden for at påklage udbyderens afgørelse.

Fravigelsesmulighed:

§ 17 omfatter ikke forudbetalte kort eller elektroniske kommunikationstjenester, der kan sidestilles hermed, jf. § 1, stk. 3.

§ 17 kan fraviges i erhvervsaftaler, jf. § 1, stk. 5.

§ 17 **Afgørelsen**

Hvis en udbyder efter behandlingen af en klage træffer afgørelse om ikke at give slutbrugeren medhold, skal udbyderen:

- 1) i yderligere fire uger efter det tidspunkt, hvor afgørelsen er meddelt slutbrugeren, stille opkrævningen af det omtvistede regningsbeløb i bero,
- 2) oplyse slutbrugeren om reglerne om berostillelse i 4 uger, jf. ovenfor, og
- 3) oplyse slutbrugeren om muligheden for at påklage udbyderens afgørelse.

Reglen indebærer, at når en udbyder afgør, at slutbrugeren skal betale det regningsbeløb, der er klaget over, må udbyderen tidligst sætte betalingsfristen til fire uger efter datoen for afgørelsen.

I særlige tilfælde må udbyderen godt afbryde slutbrugerens forbindelse på tidspunktet for afgørelsen. Betingelserne for afbrydelse af forbindelsen er de samme, som gælder for spærring af forbindelsen i forbindelse med behandling af regningsklager (se ovenfor under § 16, stk. 3).

I alle tilfælde, hvor slutbrugeren ikke har fået fuldt ud medhold i sin klage, skal slutbrugeren vejledes om muligheden for at indbringe afgørelsen for Teleankenævnet. Ankevejledningen bør indeholde adresse, telefonnummer og eventuel hjemmeside. For eksempel:

Teleankenævnet
Axeltorv 6, 1. sal
1609 København V
Tlf. 3318 6900
www.teleanke.dk

Klagebehandling og spærring er desuden behandlet i Forbrugerombudsmandens teleretningslinjer, se herom under nærværende vejlednings omtale af §§ 16 og 17.

6. Telemyndigheders indhentelse af trafikdata

§ 18 Adgang til at indhente trafikdata for telemyndighed og nævn

§ 18. Bestemmelser om hemmeligholdelse og behandling af trafik- og lokaliseringsdata i bekendtgørelse om persondatasikkerhed i forbindelse med udbud af offentlige elektroniske kommunikationstjenester og nummeruafhængige interpersonelle kommunikationstjenester indskrænker ikke Digitaliseringsstyrelsens, Teleklagenævnets eller Teleankenævnets mulighed for at indhente oplysninger om trafikdata i forbindelse med behandlingen af konkrete sager.

Bestemmelsen svarer til § 10, stk. 6, i bekendtgørelse om persondatasikkerhed i forbindelse med udbud af offentlige elektroniske kommunikationstjenester og nummeruafhængige interpersonelle kommunikationstjenester.

7. Ikrafttræden

§ 19 Ikrafttræden

§ 19. Bekendtgørelsen træder i kraft den 1. juli 2023.

Stk. 2. Bekendtgørelse nr. 1887 af 8. december 2020 om slutbrugerrettigheder på teleområdet ophæves.

8. Sanktioner

Det følger af telelovens § 79, at såfremt teleudbydere undlader at afgive oplysninger, som Digitaliseringsstyrelsen eller Teleklagenævnet kan kræve efter denne lov eller undlader at efterkomme afgørelser fra de pågældende myndigheder truffet i henhold til teleloven eller regler fastsat i medfør heraf, kan de pågældende myndigheder pålægge den part, som oplysningspligten eller afgørelsen retter sig imod, tvangsbøder med henblik på at gennemtvinge efterkommelse heraf.

Ovenstående betyder blandt andet, at udbydere af elektroniske kommunikationsnet eller -tjenester vil kunne risikere at blive pålagt tvangsbøder, hvis udbyderen ikke overholder reglerne i slutbrugerbekendtgørelsen, og Digitaliseringsstyrelsen herefter træffer afgørelse, som pålægger udbyderen at overholde reglerne.

Bilag 1. Krav til indhold af kontrakt

Krav til indhold af kontrakt

Kontrakter omfattet af bekendtgørelsens regler, jf. § 4, stk. 1, skal, jf. bilag VIII i direktiv 2018/1972/EU, som minimum indeholde oplysning om

- 1) udbyderens navn og adresse,
- 2) kvalitets- og serviceniveau, herunder leveringstider og eventuelle særlige begrænsninger ved brug af nettet eller tjenesten,
- 3) de typer af fejlretningsservice, der tilbydes, og kundeservice, der leveres, samt hvordan disse tjenester kan kontaktes,
- 4) trafikprioritering, hvis en sådan foretages, og dennes indflydelse på slutbrugerens brug af tjenesten,
- 5) alle relevante priser og mulige betalingsmetoder, herunder hvordan der kan indhentes ajourførte oplysninger herom,
- 6) vilkår, herunder om varsling, opsigelse, afbrydelse og ophør i tilfælde af slutbrugerens misligholdelse,
- 7) slutbrugerens muligheder med hensyn til optagelse eller udeladelse af dennes personoplysninger i nummerdatabaser, samt hvilke data der er omfattet heraf,
- 8) foranstaltninger, som udbyderen kan iværksætte i anledning af sikkerheds- eller integritetsmæssige hændelser eller trusler og sårbarheder,
- 9) enhver begrænsning, som pålægges af udbyderen, i brugen af leveret terminaludstyr,
- 10) betingelser for fornyelse af aftalen,
- 11) eventuelle bindingsperioder, jf. § 7, eller minimumsforbrug,
- 12) vilkår om kompensation og tilbagebetaling i tilfælde af mangler ved tjenesten,
- 13) vilkår om kompensation til slutbrugeren i tilfælde af forsinket portering samt i tilfælde af misbrug af portering foretaget af udbyderen eller på dennes vegne, jf. § 27, stk. 4 i lov om elektroniske kommunikationsnet og -tjenester,
- 14) vilkår om kompensation til slutbrugeren i tilfælde af forsinket udbyderskift samt i tilfælde af misbrug af udbyderskift foretaget af udbyderen eller på dennes vegne, jf. § 7 i bekendtgørelse om oplysningskrav m.v. ved udbud af elektroniske kommunikationsnet og -tjenester,
- 15) procedure for bilæggelse af tvister,
- 16) funktioner og faciliteter, som slutbrugeren har krav på at få stillet til rådighed i medfør af §§ 11-14,
- 17) detaljerede oplysninger om produkter og tjenester udformet til slutbrugere med handicap,
- 18) adgang til at foretage alarmkommunikation til den offentlige alarmtjeneste via det fælleseuropæiske alarmnummer (112), og
- 19) eventuelle særlige begrænsninger relateret til alarmkommunikation (112), herunder om begrænsninger i forhold til at dirigere alarmkommunikation til nærmeste alarmcentral og begrænsninger i de stedbestemelsesoplysninger, som stilles til rådighed for alarmmyndighederne ved brug af nettet eller tjenesten.

Kontraktens indhold

Kontrakten skal som minimum indeholde de oplysninger, der er nævnt i bilag 1 eller 2, jf. § 1, stk. 3, og § 4, stk. 1. En række af de opregnede oplysninger er kun relevante for bestemte typer af tjenester.

Det er ikke et krav, at de nævnte oplysninger fremgår af ét enkelt dokument med betegnelsen "kontrakt". Hvis der er tale om oplysninger om forhold, der løbende ændres, f.eks. priser, kan det således være

tilstrækkeligt, at oplysningerne bliver givet ved en generel henvisning i selve kontrakten. Dette skal ske i forbindelse – og senest samtidig – med indgåelsen af kontrakten. Det kræver dog, at det materiale, der henvises til, altid kan findes på den angivne måde og løbende opdateres.

Det bør i givet fald fremgå af kontrakten, at de pågældende oplysninger fremgår af et vedlagt dokument (f.eks. et prisblad), som tydeligt informerer om forholdene samt mulighederne for at indhente aktuelle oplysninger herom. Oplysningerne skal under alle omstændigheder være en del af kontrakten.

Oplysninger om de lovpligtige funktioner og faciliteter, jf. §§ 11-15, skal altid gives i kontrakten ved, at hver enkelt funktion eller facilitet nævnes individuelt.

Digitaliseringsstyrelsen fører tilsyn med om den skriftlige kontrakt indeholder de i bilag 1 påkrævede oplysninger. I den forbindelse kan Digitaliseringsstyrelsen foretage en præcisering af, hvad der skal til, for at kravene i bilag 1 kan anses for opfyldt.

Digitaliseringsstyrelsen fører endvidere tilsyn med, om udbyderen tydeligt og i fremhævet form, og umiddelbart før forbrugeren afgiver sin bestilling, har stillet et kortfattet og letlæseligt resumé til rådighed for forbrugeren, jf. § 4, stk. 2.

Udbydere skal kunne godtgøre, at de påkrævede informationer er udleveret til kunden.

Særligt om punkt 2

Eventuelle særlige begrænsninger ved brug af nettet eller tjenesten kan eksempelvis være en udbyders brug af "fair use grænser" på månedligt forbrug af datatrafik, hvor udbyderen ønsker at begrænse slutbrugerens brug af tjenesten, såfremt slutbrugerens voldsomt overskrider grænserne for almindeligt brug.

Særligt om punkt 8

I henhold til punkt 8 i bilag 1 og 2 skal der gives oplysninger om "*Foranstaltninger, som udbyderen kan iværksætte i anledning af sikkerheds- eller integritetsmæssige hændelser eller trusler og sårbarheder*". Kravet følger af punkt A, nr. 5, i bilag VIII til teledirektivet.

Udbydere forpligtes til at give overordnede oplysninger om de foranstaltninger, som den enkelte udbyder kan tænkes at iværksætte i tilfælde af sikkerheds- eller integritetsmæssige hændelser eller trusler og sårbarheder.

Kravet i punkt 8 i bilag 1 og 2 i bekendtgørelsen skal ses i sammenhæng med de forpligtelser, som følger af bekendtgørelse om persondatasikkerhed i forbindelse med udbud af offentlige elektroniske kommunikationstjenester og nummeruafhængige interpersonelle kommunikationstjenester¹⁹.

Ovennævnte bekendtgørelse stiller bl.a. krav om, at udbydere skal gennemføre en risikostyringsproces som grundlag for udarbejdelse af en informationssikkerhedspolitik med tilhørende sikrings- og beredskabsplaner og udbyderens foranstaltninger til beskyttelse af net, tjenester og data.

Bekendtgørelsen forpligter endvidere udbydere til at underrette Forsvarsministeriet ved eksempelvis afbrydelser i udbyderens net- og tjenesteudbud af betydeligt omfang, jf. § 14, og Digitaliseringsstyrelsen ved brud på persondatasikkerheden, jf. § 15.

¹⁹ [Bekendtgørelse nr. 1882 af 4. december 2020 om persondatasikkerhed i forbindelse med udbud af offentlige elektroniske kommunikationstjenester og nummeruafhængige interpersonelle kommunikationstjenester.](#)

Bilag 2. Oplysningskrav ved udbud af forudbetalte tjenester (taletidskort)

Krav til oplysning ved udbud af forudbetalte elektroniske kommunikationstjenester

Ved udbud af tjenester omfattet af § 1, stk. 3, skal udbyderen, jf. bilag VIII i direktiv 2018/1972/EU, som minimum give slutbrugeren oplysning om

- 1) udbyderens navn og adresse,
- 2) kvalitets- og serviceniveau, herunder særlige begrænsninger ved brug af nettet eller tjenesten,
- 3) de typer af fejlretningsservice, der tilbydes, og kundeservice, der leveres, samt hvordan disse tjenester kan kontaktes,
- 4) trafikprioritering, hvis en sådan foretages, og dennes indflydelse på slutbrugers brug af tjenesten,
- 5) alle relevante priser og mulige betalingsmetoder, herunder hvordan der kan indhentes ajourførte oplysninger herom,
- 6) vilkår, herunder om varsling, opsigelse, afbrydelse og ophør i tilfælde af slutbrugers misligholdelse,
- 7) slutbrugers muligheder med hensyn til optagelse eller udeladelse af dennes personoplysninger i nummerdatabaser, samt hvilke data der er omfattet heraf,
- 8) foranstaltninger, som udbyderen kan iværksætte i anledning af sikkerheds- eller integritetsmæssige hændelser eller trusler og sårbarheder,
- 9) enhver begrænsning, som pålægges af udbyderen, i brugen af leveret terminaludstyr,
- 10) betingelser for fornyelse af aftalen,
- 11) eventuelt minimumsforbrug,
- 12) vilkår om kompensation og tilbagebetaling i tilfælde af mangler ved tjenesten,
- 13) vilkår om kompensation til slutbrugeren i tilfælde af forsinket portering samt i tilfælde af misbrug af portering foretaget af udbyderen eller på dennes vegne, jf. § 27, stk. 4, i lov om elektroniske kommunikationsnet og -tjenester,
- 14) procedure for bilæggelse af tvister,
- 15) detaljerede oplysninger om produkter og tjenester udformet til slutbrugere med handicap,
- 16) adgang til at foretage alarmkommunikation til den offentlige alarmtjeneste via det fælleseuropæiske alarmnummer (112), og
- 17) eventuelle særlige begrænsninger relateret til alarmkommunikation (112), herunder om begrænsninger i forhold til at dirigere alarmkommunikation til nærmeste alarmcentral og begrænsninger i de stedbestemmelsesoplysninger, som stilles til rådighed for alarmmyndighederne ved brug af nettet eller tjenesten.

Oplysningskravet

Digitaliseringsstyrelsen fører tilsyn med, om slutbrugeren modtager de påkrævede oplysninger ved aftaleindgåelse. Digitaliseringsstyrelsen kan i den forbindelse foretage en præcisering af, hvad der skal til, for at kravene i bilag 2 kan anses for opfyldt. En række af de opregnede oplysninger er kun relevante for bestemte typer af tjenester.

Udbydere skal kunne godtgøre, at slutbrugeren har modtaget de påkrævede informationer.

Særligt om punkt 2

Der henvises til vejledningen til bilag 1, punkt 2.

Særligt om punkt 8

Der henvises til vejledningen til bilag 1, punkt 8.

Afviigelser fra bilag 1

Oplysningerne i bilag 2 er i vidt omfang identiske med bilag 1, men afviger indholdsmæssigt ved, at leveringstider ikke er relevante for forudbetalte elektroniske kommunikationstjenester og fremgår derfor ikke af bilag 2.

Oplysninger om eventuelle bindingsperioder er ikke påkrævet ved udbud af forudbetalte elektroniske kommunikationstjenester, jf. § 1, stk. 3, hvorfor punktet ikke fremgår af bilag 2. De i bilag 1, nr. 15, nævnte funktioner og faciliteter skal ikke stilles til rådighed ved udbud af forudbetalte elektroniske kommunikationstjenester, jf. § 1, stk. 3, hvorfor punktet ikke fremgår af bilag 2.