

## Aftale om gennemsigtighed på mobilområdet

Mobilmarkedet er præget af stærk priskonkurrence og en i forhold til andre markeder meget dynamisk udvikling, såvel teknologisk som strukturelt. Dette er som udgangspunkt en stor fordel for forbrugerne, som får mulighed for mere fordelagtige priser og nye teknologier og tjenester. Disse forhold bevirker imidlertid samtidig, at mobilmarkedet for nogle forbrugere kan være vanskeligt at overskue.

Erhvervsstyrelsen har derfor i samarbejde med Teleindustrien, Dansk Energi, Hi3G, DI ITEK, Forbrugerrådet samt Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen udarbejdet konkrete løsninger på, hvordan gennemsigtigheden kan forbedres på telemarkedet.

På den baggrund er parterne blevet enige om følgende initiativer:

### 1. Overblik over forbrug

Mobilmarkedet er et komplekst marked. Med flere end 30 mobilselskaber, der alle tilbyder forbrugerne et eller flere abonnementer, er der mange valgmuligheder for den private forbruger. Dertil kommer, at nye typer af abonnementer udvikler sig hastigt. Det kan derfor være svært at overskue og løbende følge med i, hvad der er et fordelagtigt abonnement for den enkelte forbruger. En forudsætning for at vælge det rette abonnement er, at forbrugerne har et klart overblik over eget forbrug og dermed også over eget behov. Der er derfor behov for at skabe bedre muligheder for, at forbrugerne let kan få oplysning om deres aktuelle forbrug med henblik på at kunne træffe de mest fordelagtige valg af abonnement.

#### *Initiativ:*

*Teleselskaberne skal for samtlige mobilabonnementer tilbyde let tilgængelige og gratis løsninger, så forbrugerne nemt kan orientere sig om forbrug af opkald, tale, sms, mms og data, jf. bilag 1. Teleselskaberne skal sikre, at oplysningerne gøres tilgængelige som forbrug pr. måned, og som minimum omfatter de seneste seks måneders forbrug.*

#### **ERHVERVSSTYRELSEN**

Dahlerups Pakhus

Langelinie Allé 17

2100 København Ø

Tlf 35 29 10 00

Fax 35 46 60 01

CVR-nr. 10 15 08 17

erst@erst.dk

www.erst.dk

## 2. Dækning

Den oplevede dækning afhænger især af placeringen af teleselskabets master og mobiltelefonens antenne. Kvaliteten af mobiltelefoners antenner varierer meget fra model til model og specielt smartphones har ry for at have dårlige antenner<sup>1</sup>. Der er derfor behov for bedre oplysning om kvaliteten på mobiltelefoners antenner.

*Initiativ:*

- a) *Fra dansk side vil man i EU-regi arbejde for bedre oplysning om mobiltelefoners antennekvalitet, eventuelt via en mærkningsordning af mobiltelefoner.*
- b) *Parterne vil afdække mulighederne for at tilvejebringe målinger, der kan offentliggøres af parterne og derved anvendes til at fremme gennemsigtigheden på markedet. Erhvervsstyrelsen vil invitere terminalproducenter til at bidrage og involvere sig i processen.*

## 3. Tyveri og misbrug af mobiltelefoner

I tilfælde af tyveri af ens telefon, er ikke alle klar over, hvad de skal gøre, for at få meldt telefonen stjålet og spærret for et eventuelt misbrug.

Det kunne tyde på, at der er behov for bedre information og kommunikation fra teleselskabernes side, både om at forbrugeren som udgangspunkt hæfter, hvis telefonen misbruges af en anden, og om hvordan forbrugeren skal forholde sig, når denne henvender sig med anmeldelse af en stjålet telefon. Derfor kan der være grund til at overveje, hvordan selskaberne kan informere tydeligere om, hvordan forbrugeren skal forholde sig ved tyveri af mobiltelefonen, herunder oplysning om telefonnummeret.

*Initiativ:*

- a) *Teleselskaberne skal sikre en nem adgang til information på hjemmesiden, om hvordan forbrugerne kan få meldt telefonen stjålet og spærret for et eventuelt forbrug.*
- b) *I forbindelse med aftaleindgåelsen eller senest ved fremsendelse af SIM-kort skal teleselskabet oplyse forbrugeren om, hvad der konkret skal gøres for at melde telefonen stjålet og få den spærret.*

## 4. Evaluering af prissammenligningssider

Siden 2011 har forbrugerne været henvist til private prissammenligningssider på telemarkedet. Der har i medierne været fo-

---

<sup>1</sup> Erhvervsstyrelsens kortlægning af "Oplevet mobildækning" i Danmark, maj 2013

kus på, i hvilken grad forbrugerne kan stole på de oplysninger, som kan hentes fra de private prissammenligninger.

Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen har i 2012 udarbejdet en række anbefalinger for prissammenligninger på internettet, der skal sikre klare spilleregler for prisportaler, herunder prisportaler på teleområdet.

*Initiativ:*

*Erhvervsstyrelsen vil evaluere effekten af disse anbefalinger på de private prissammenligningssider på teleområdet. Såfremt prisportalerne ikke følger Konkurrence- og Forbrugerstyrelsens anbefalinger og i øvrigt bidrager til gennemsigtigheden, vil Erhvervsstyrelsen vurdere, om der skal gøres yderligere, fx om en E-mærkningsordning vil være hensigtsmæssig..*

*Med henblik på at evaluere effekten af særligt tiltag 1. g 4., vil Erhvervsstyrelsen evaluere på aftalen i 2014 med udgangspunkt i Konkurrence og Forbrugerstyrelsens rapporter henholdsvis analyse af forbrugernes skift af mobil- og forsikringsudbydere og "Prissammenligninger på internettet" begge fra 2012, for at følge op på at der i praksis er sket de tilsigtede forbedringer af gennemsigtigheden.*

## Bilag 1.

### Punkt 1: Overblik over forbrug

Mobiludbydere skal gratis gøre forbrugsoplysninger om opkald, tale, sms, mms og data, tilgængelige for forbrugerne.

Oplysningerne skal gives, så det er muligt at sondre mellem forbrug foretaget i Danmark henholdsvis udlandet (international roaming).

Opkald: *Antal opkald*

Tale: *Faktisk talt tid angivet i tt:mm:ss.*

Sms: *Antal*

Mms: *Antal*

Data: *Antal byte*