

Vejledning til bekendtgørelse om oplysningskrav m.v.

Bekendtgørelse nr. 523 af 28. april 2022 om oplysningskrav m.v. ved udbud af elektroniske kommunikationsnet og -tjenester

Opdateret version, september 2022

Indledning

Bekendtgørelse nr. 523 af 28. april 2022 om oplysningskrav m.v. ved udbud af elektroniske kommunikationsnet og -tjenester implementerer oplysningskrav, pligter og rettigheder i forbindelse med udbud af elektroniske kommunikationstjenester og nummeruafhængige interpersonelle kommunikations-tjenester, som fremgår af direktiv 2018/1972/EU af 11. december 2018 om oprettelse af en europæisk kodeks for elektronisk kommunikation (teledirektivet).

Bekendtgørelsen implementerer teledirektivets artikel 103, stk. 1, hvorefter de kompetente myndigheder skal sikre, at når udbydere af elektroniske kommunikationstjenester underlægger leveringen af disse tjenester betingelser og vilkår, offentliggøres de oplysninger, der er omhandlet i direktivets bilag IX på en klar, forståelig og maskinlæsbar måde og i et format, der er tilgængeligt for slutbrugere med handicap. Denne bestemmelse er implementeret i bekendtgørelsens § 2.

Endvidere implementerer bekendtgørelsen teledirektivets artikel 56, stk. 4, hvorefter de kompetente myndigheder blandt andet skal sikre, at udbydere af offentlige elektroniske kommunikationsnet eller -tjenester ikke ensidigt begrænser eller hindrer slutbrugere i at tilgå radiobaserede lokalnet (RLAN), som udbydes af tredjepart. Artikel 56, stk. 4, er implementeret i bekendtgørelsens § 3.

Bekendtgørelsen implementerer også teledirektivets artikel 106 om pligter og rettigheder ved skift af udbydere af internetadgangstjenester. Artikel 106 implementeres ved §§ 4-7. Dog implementerer bekendtgørelsens § 6, stk. 3, teledirektivets artikel 115, jf. bilag VI, litra b, om videresendelse af e-mails efter opsigelse af en aftale om internetadgangstjeneste.

Bekendtgørelsen retter sig som udgangspunkt mod alle udbydere af elektroniske kommunikationstjenester og nummeruafhængige interpersonelle kommunikationstjenester, herunder fastnet- og mobilselskaber, internetudbydere, gensælgere af elektroniske kommunikationstjenester m.v.

Bekendtgørelsens § 3 retter sig endvidere også mod udbydere af elektroniske kommunikationsnet.

Bekendtgørelsen er som udgangspunkt tjeneste- og teknologineutral.

Det er Styrelsen for Dataforsyning og Infrastruktur (SDFI), der fører tilsyn med udbydernes overholdelse af reglerne i bekendtgørelsen, jf. § 20, stk. 1 i lov om elektroniske kommunikationsnet og -tjenester (herefter teleloven).

Klager fra slutbrugere over regningen eller teleudbyderes overholdelse af vilkår og pligter behandles som udgangspunkt af Teleankenævnet, www.teleanke.dk.



Hjemmelsgrundlaget

Bekendtgørelsen er udstedt i medfør af § 4 a, stk. 1, nr. 1, 3 og 5, i lov om elektroniske kommunikationsnet og -tjenester, jf. lovbekendtgørelse nr. 955 af 24. juni 2022.

»§ 4 a. Styrelsen for Dataforsyning og Infrastruktur kan fastsætte regler med henblik på at forpligte udbydere af elektroniske kommunikationsnet eller -tjenester og udbydere af nummer-uafhængige interpersonelle kommunikationstjenester til at sikre en række grundlæggende slutbrugerrettigheder i forbindelse med aftaler om levering af net eller tjenester, herunder regler om:

- 1) Gennemsigtighed, sammenligning af tilbud og offentliggørelse af oplysninger.*
- 2) Tjenestekvalitet.*
- 3) Skift af udbyder af internetadgangstjenester.*
- 4) Spærring og tilbagehold af indtægter ved bedrageri og misbrug.*
- 5) Forbud mod ensidigt at begrænse slutbrugere i at tilgå radiobaserede lokalnet m.v.*

Stk. 2. Regler fastsat i medfør af stk. 1 finder ikke anvendelse på mikrovirksomheder, der udbyder nummeruafhængige interpersonelle kommunikationstjenester, medmindre de også udbyder elektroniske kommunikationstjenester.«

I EU-retlig sammenhæng er udbud af elektroniske kommunikationsnet og -tjenester reguleret i direktiv 2018/1972/EU af 11. december 2018 om oprettelse af en europæisk kodeks for elektronisk kommunikation (teledirektivet).



§ 1 **Anvendelsesområde**

§ 1. Bekendtgørelsen omfatter oplysningskrav, pligter og rettigheder i forbindelse med udbud af elektroniske kommunikationstjenester og nummeruafhængige interpersonelle kommunikationstjenester.

Stk. 2. Bekendtgørelsen omfatter ikke maskine-til-maskine-tjenester.

Stk. 3. Bekendtgørelsens §§ 4-5, § 6, stk. 1-2, og § 7 gælder for udbydere af internetadgangstjenester med fast installationsadresse.

Generelt Bekendtgørelsens § 1 afgrænser anvendelsesområdet for bekendtgørelsen i forbindelse med implementeringen af de artikler i teledirektivet, som er nævnt i indledningen.

§ 1, stk. 1 Anvendelsesområdet

Bekendtgørelsen omfatter oplysningskrav, pligter og rettigheder i forbindelse med udbud af elektroniske kommunikationstjenester og nummeruafhængige interpersonelle kommunikationstjenester, som defineret i kapitel 2 i teleloven.

Bekendtgørelsen omfatter alle udbydere af elektroniske kommunikationstjenester, herunder udbydere af fastnettelefoni, mobiltelefoni, internet og gensælgere af de nævnte tjenester.

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 bekendtgørelsen.

Det er SDFI, der fører tilsyn med udbydernes overholdelse af reglerne i nærværende bekendtgørelse, jf. telelovens § 20, stk. 1. Manglende overholdelse af bekendtgørelsen kan håndhæves med tvangsbøder, jf. telelovens § 79, stk. 1, jf. § 73, stk. 1, nr. 1 og 2.

Begreber Bekendtgørelsen omfatter oplysningskrav, pligter og rettigheder i forbindelse med udbud af elektroniske kommunikationstjenester og nummeruafhængige interpersonelle kommunikationstjenester. De to typer tjenester er defineret i telelovens § 2, nr. 9 og 20.

Bekendtgørelsen omfatter således dels udbydere af de traditionelle kommunikationstjenester, og dels udbydere af internetbaserede kommunikationstjenester.

Energistyrelsen (nu Styrelsen for Dataforsyning og Infrastruktur) har i en række sager taget stilling til, hvorvidt en forening, virksomhed m.v. er omfattet af telelovgivningens definition på en udbyder af

elektroniske kommunikationsnet eller -tjenester til slutbrugere. Se nærmere på SDFI's hjemmeside¹ om, hvornår man er udbyder og de krav der følger heraf.

Elektroniske kommunikationstjenester er defineret i telelovens § 2, nr. 9, hvoraf det fremgår, at der skal være tale om en tjeneste, der helt eller delvis består i elektronisk overføring af kommunikation i form af lyd, billeder, tekst eller kombinationer heraf ved hjælp af radio- eller telekommunikationsteknik mellem nettermineringspunkter, herunder både tovejskommunikation og envejskommunikation.

Traditionelle kommunikationstjenester baserer sig på numre i den danske nummerplan og omfatter fastnet- og mobiltelefoni fra de traditionelle teleselskaber, men også internetbaseret telefoni i de tilfælde, hvor tjenesten anvender numre til dirigering af et opkald.

Nummeruafhængige interpersonelle kommunikationstjenester er også elektroniske kommunikationstjenester, jf. teledirektivets artikel 2, nr. 4, litra b. Nummeruafhængige interpersonelle kommunikationstjenester, kan fx være tjenester som WhatsApp, Facetime og Messenger. Nummeruafhængige interpersonelle kommunikationstjenester er omfattet af en række artikler i teledirektivet og defineres i teledirektivets artikel 2, nr. 7, sammenholdt med nr. 5.

Ved ændringen af teleloven i 2020 blev² en definition af nummeruafhængige interpersonelle kommunikationstjenester indsat i § 2, nr. 20, og denne type tjenester er således også omfattet af teleloven.

En interpersonel kommunikationstjeneste defineres som en tjeneste, som normalt ydes mod betaling, og som muliggør direkte interpersonel og interaktiv informationsudveksling via elektroniske kommunikationsnet mellem et afgrænset antal personer, hvor de personer, der indleder eller deltager i kommunikationen, bestemmer hvem modtageren eller modtagerne skal være, og omfatter ikke tjenester, der blot muliggør interpersonel og interaktiv kommunikation som en mindre støttefunktion, der er tæt knyttet til en anden tjeneste.

At tjenesten er nummeruafhængig betyder, at der ikke etableres forbindelse til offentligt tildelte nummerressourcer, dvs. et eller flere numre i nationale eller internationale nummerplaner, eller at tjenesten ikke muliggør kommunikation med et eller flere numre i nationale eller internationale nummerplaner.

Det fremgår af teledirektivets præambel 17, at der kan være tale om tjenester, der muliggør kommunikation mellem personer og interaktiv udveksling af oplysninger, og at dette omfatter tjenester som traditionelle taleopkald mellem to personer, men også alle former for e-mail, beskedtjenester og gruppechat.

¹ <https://sdfi.dk/digital-infrastruktur/telepolitik/-love-og-regler-paa-teleomraadet>

² Lov nr. 1833 af 8. december 2020 om ændring af lov om elektroniske kommunikationsnet og -tjenester, lov om radiofrekvenser og forskellige andre love.

Nummeruafhængige interpersonelle kommunikationstjenester omfatter således hovedsageligt tjenester, der anvendes til kommunikation mellem mennesker, men som ikke anvender numre til dirigering. Ændringen har primært betydning i forhold til forbrugerreglerne i teleloven og betyder, at reglerne om navnlig forbrugerinformation skal overholdes af udbydere af denne type tjenester.

En **slutbruger** er i telelovens § 2, nr. 3, defineret som en bruger af elektroniske kommunikationsnet eller -tjenester, som ikke på kommercielt grundlag stiller de pågældende elektroniske kommunikationsnet eller -tjenester til rådighed for andre.

Slutbrugere defineres som en modsætning til udbydere af elektroniske kommunikationsnet eller -tjenester og kan omfatte såvel erhvervsdrivende som ikkeerhvervsdrivende brugere af elektroniske kommunikationsnet eller -tjenester, herunder storkunder og lignende, som i et vist omfang vælger at etablere deres egen elektroniske kommunikationsinfrastruktur og sammenkoble denne med offentlige elektroniske kommunikationsnet med henblik på udveksling af trafik.

Også udbydere af informations- og indholdstjenester anses for slutbrugere. Det samme gælder for eksempel radio- og tv-virksomheder og andre virksomheder med særlige kommunikationsbehov.

§ 1, stk. 2 Undtagelse af maskine-til-maskine-tjenester

Bekendtgørelsen omfatter ikke maskine-til-maskine-tjenester.

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. Ved M2M-kommunikation forstås endvidere kommunikation via mobilt bredbånd.

Begrebet M2M-kommunikation skal forstås i overensstemmelse med definitionen heraf i § 3, stk. 9, i bekendtgørelse nr. 1883 af 7. december 2020 om den samlede danske nummerplan (nummer-bekendtgørelsen).

§ 1, stk. 3 Afgrænsning til udbydere af internetadgangstjenester med fast installationsadresse

Reglerne i bekendtgørelsens §§ 4-5, § 6, stk. 1-2, og § 7 afgrænses til at omfatte skift af udbydere af fast bredbånd. Reglerne omfatter derfor ikke skifte af udbydere af mobilt bredbånd.



§ 2 Offentliggørelse af oplysninger

§ 2. Udbydere af elektroniske kommunikationstjenester og nummerafhængige interpersonelle kommunikationstjenester skal offentliggøre vilkår og priser for de udbudte tjenester i overensstemmelse med bilag 1.

Stk. 2. De oplysninger, der er nævnt i stk. 1, skal offentliggøres på en klar, forståelig og maskinlæsbar måde og i et format, der er tilgængeligt for slutbrugere med handicap. Oplysningerne skal ajourføres regelmæssigt.

Generelt

Ifølge teledirektivets artikel 103, stk. 1, skal de kompetente myndigheder sikre, at når udbydere af elektroniske kommunikationstjenester underlægger leveringen af disse tjenester betingelser og vilkår, offentliggøres de oplysninger, der er omhandlet i direktivets bilag IX på en klar, forståelig og maskinlæsbar måde og i et format, der er tilgængeligt for slutbrugere med handicap.

Det fremgår endvidere af teledirektivets artikel 101, at medlemsstaterne ikke må indføre bestemmelser om beskyttelse af slutbrugere, som afviger fra artikel 103 om offentliggørelse af oplysninger.

Artikel 103 er implementeret i bekendtgørelsens § 2 og de oplysninger, som fremgår af teledirektivets bilag IX er indsat som bilag 1 til bekendtgørelsen.

§ 2, stk. 1 Krav om offentliggørelse af vilkår og priser

Bekendtgørelsen medfører, at udbydere af elektroniske kommunikationstjenester og nummerafhængige interpersonelle kommunikationstjenester skal offentliggøre vilkår og priser for de udbudte tjenester i overensstemmelse med bilag 1.

Det fremgår af bilag 1, at udbydere af de pågældende tjenester skal offentliggøre:

1. Virksomhedens kontaktoplysninger
2. Beskrivelse af de tjenester, der udbydes
 - 2.1 Omfanget og de vigtigste egenskaber for de tjenester, der udbydes
 - 2.2 Takster for tjenesterne
 - 2.3 Tilbudt eftersalgs-, vedligeholdelses- og kundeservice, herunder kontaktoplysninger
 - 2.4 Standardaftalevilkår
 - 2.5 Oplysninger om adgang til beredskabstjenester og lokaliseringsoplysninger
 - 2.6 Detaljerede oplysninger om tjenester til slutbrugere med handicap
3. Tvistbilæggelsesordninger

Af betragtningerne³ til teledirektivet fremgår det, at gennemskuelige, aktuelle og sammenlignelige oplysninger om tilbud og tjenester er vigtige for forbrugerne på markeder med konkurrence mellem flere tjenesteudbydere.

Slutbrugere bør let kunne sammenligne priserne for de forskellige tjenester, der tilbydes på markedet, på grundlag af oplysninger, der offentliggøres i en let tilgængelig form.

Kravene i bilaget vil blive gennemgået i det følgende, idet de uddyber bestemmelsen i bekendtgørelsens § 2.

Bilag 1 Oplysninger, der skal offentliggøres i henhold til § 2

(Gennemsigtighed og offentliggørelse af oplysninger)

1. Virksomhedens kontaktoplysninger
2. Beskrivelse af de tjenester, der udbydes
 - 2.1. Omfanget af de tjenester, der udbydes, og de vigtigste egenskaber for hver udbudt tjeneste, herunder eventuelle minimumsniveauer for kvaliteten af tjenesten, hvor sådanne tilbydes, og enhver begrænsning, som pålægges af udbyderen, i brugen af leveret terminaludstyr
 - 2.2. Takster for de udbudte tjenester, herunder oplysninger om kommunikationsmængder (såsom begrænsninger på dataforbrug, antallet af taleminutter, antallet af beskeder) for bestemte abonnements- og prisvilkår og de gældende takster for yderligere kommunikationsenheder, numre eller tjenester, for hvilke der gælder særlige prisvilkår, gebyrer for adgang og vedligeholdelse, alle former for brugsgebyrer, særlige og målrettede takstordninger samt eventuelle ekstragebyrer og omkostninger til terminaludstyr
 - 2.3. Tilbudt eftersalgs-, vedligeholdelses- og kundeservice og de relevante kontaktoplysninger
 - 2.4. Standardaftalevilkår, herunder i givet fald oplysninger om aftalens varighed, gebyrer ved for tidlig opsigelse af aftalen, rettigheder i forbindelse med opsigelse af pakketilbud eller dele heraf og procedurer og direkte gebyrer i forbindelse med nummerportabilitet og andre identifikationsmidler
 - 2.5. Oplysninger om adgang til beredskabstjenester og lokaliseringsoplysninger om den kaldende part eller oplysninger om eventuelle begrænsninger for sidstnævnte, hvis virksomheden er udbyder af nummerbaserede interpersonelle kommunikationstjenester. Oplysninger om, i hvilken grad adgang til beredskabstjenester er understøttet eller ej, hvis virksomheden er udbyder af nummeruafhængige interpersonelle kommunikationstjenester
 - 2.6. Detaljerede oplysninger om produkter og tjenester, herunder eventuelle funktioner, praksis, politikker og procedurer og ændringer i driften af tjenesten, specifikt udformet til slutbrugere med handicap, jf. EU-retten om harmonisering af tilgængelighedskrav til produkter og tjenesteydelser

³ Direktiv 2018/1972/EU af 11. december 2018 om oprettelse af en europæisk kodeks for elektronisk kommunikation (teledirektivet), præmis 265ff.



3. Tvistbilæggelsesordninger, herunder ordninger, der er fastlagt af den pågældende virksomhed.

Ad nr. 1 Kontaktoplysninger

Det er SDFI's tolkning, at de oplysninger, som skal offentliggøres, skal indeholde en angivelse af virksomhedens kontaktoplysninger, i form af virksomhedens navn, adresse og et telefonnummer, hvor virksomheden kan kontaktes. Endvidere skal angives mindst et elektronisk alternativ, fx en mailadresse, en online kontaktformular eller en chatfunktion, hvorigennem virksomheden også kan kontaktes.

Ad nr. 2 Beskrivelse af tjenesterne

De oplysninger, som skal offentliggøres, skal indeholde en beskrivelse af de tjenester, der udbydes.

Ad nr. 2.1 Omfanget og de vigtigste egenskaber

De oplysninger, som skal offentliggøres, skal indeholde en beskrivelse af omfanget af de tjenester, der udbydes, og de vigtigste egenskaber for hver udbudt tjeneste, herunder eventuelle minimumsniveauer for kvaliteten af tjenesten, hvor sådanne tilbydes, og enhver begrænsning, som pålægges af udbyderen, i brugen af leveret terminaludstyr.

Ad nr. 2.2 Takster

De oplysninger, som skal offentliggøres, skal indeholde taksterne for de udbudte tjenester, herunder oplysninger om

- kommunikationsmængder (såsom begrænsninger på dataforbrug, antallet af taleminutter, antallet af beskeder) for bestemte abonnements- og prisvilkår og
- de gældende takster for yderligere kommunikationsenheder,
- numre eller tjenester, for hvilke der gælder særlige prisvilkår,
- gebyrer for adgang og vedligeholdelse,
- alle former for brugsgebyrer,
- særlige og målrettede takstordninger samt
- eventuelle ekstragebyrer og omkostninger til terminaludstyr.

Det vil sige, at teleselskaberne skal offentliggøre deres listepreiser i overensstemmelse med ovenstående.

Ad nr. 2.3 Eftersalgs-, vedligeholdelses- og kundeservice

De oplysninger, som skal offentliggøres, skal indeholde en angivelse af tilbudt eftersalgs-, vedligeholdelses- og kundeservice.

Oplysningerne skal også indeholde de relevante kontaktoplysninger for de tilbudte services, således at det står klart for modtageren hvor man skal henvende sig, hvis man ønsker at benytte sig af de tilbudte eftersalgs-, vedligeholdelses- og kundeservices.

Ad nr. 2.4 Standardaftalevilkår

De oplysninger, som skal offentliggøres, skal indeholde en angivelse af de for aftalen gældende standardaftalevilkår, herunder

- oplysninger om aftalens varighed,
- gebyrer ved for tidlig opsigelse af aftalen,
- rettigheder i forbindelse med opsigelse af pakketilbud eller dele heraf og
- procedurer og direkte gebyrer i forbindelse med nummerportabilitet og portering af andre identifikationsmidler.

Andre identifikationsmidler ses at være de identiteter, som benyttes ved nummeruafhængige interpersonelle kommunikationstjenester.

Ad nr. 2.5 Beredskabstjenester og lokaliseringsoplysninger om den kaldende

De oplysninger, som skal offentliggøres, skal indeholde oplysninger om

- adgang til beredskabstjenester,
- lokaliseringsoplysninger om den kaldende part eller oplysninger om eventuelle begrænsninger heri, hvis virksomheden er udbyder af nummerbaserede interpersonelle kommunikationstjenester, og
- oplysninger om, i hvilken grad adgang til beredskabstjenester er understøttet eller ej, hvis virksomheden er udbyder af nummeruafhængige interpersonelle kommunikationstjenester.

Ad nr. 2.6 Slutbrugere med handicap

Hvor bekendtgørelsens § 2, stk. 2, vedrører det format, som oplysningerne skal offentliggøres i, for at være tilgængelige for personer med handicap, så stilles der i bilaget krav til indholdet af oplysningerne.

De oplysninger rettet mod slutbrugere med handicap, som skal offentliggøres, skal indeholde

- detaljerede oplysninger om produkter og tjenester, herunder eventuelle
- funktioner,
- praksis,
- politikker og procedurer og
- ændringer i driften af tjenesten.

Oplysningerne skal være specifikt udformet til slutbrugere med handicap, jf. EU-retten om harmonisering af tilgængelighedskrav til produkter⁴ og tjenesteydelser.

⁴ Se mere om tilgængelighed i Europa-Parlamentets og Rådets direktiv (EU) 2019/882 af 17. april 2019 om tilgængelighedskrav for produkter og tjenester (tilgængelighedsdirektivet), som er implementeret ved lov nr. 801 af 7. juni 2022 om tilgængelighedskrav for produkter og tjenester.



Ad nr. 3 **Twistbilæggelse**

De oplysninger, som skal offentliggøres, skal indeholde oplysninger om, hvilken twistbilæggelsesordning, som er gældende for aftalen, herunder ordninger, der er fastlagt af den pågældende virksomhed.

§ 2, stk. 2 **Krav til offentliggørelsen**

Det fremgår af bekendtgørelsen, at de oplysninger, der er nævnt i stk. 1, skal offentliggøres på en klar, forståelig og maskinlæsbar måde og i et format, der er tilgængeligt for slutbrugere med handicap, og at oplysningerne skal ajourføres regelmæssigt.

Det fremgår ikke af teledirektivet⁵, hvad der skal forstås ved **klar og forståelig**, men en måde at gøre oplysninger klare og forståelige kan fx være, at anvende de samme ord konsekvent og at anvende en klar og logisk struktur, så oplysningerne er lettere at forstå.

Det er SDFI's 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.

Ved **maskinlæsbare** forstås data i et format, der kan læses af et computer- program. Der er to typer maskinlæsbare data, dels menneskeligt læsbare data, der er formateret, så de også kan forstås af computere, f.eks. mikroformater, RDFa og dataformater, der hovedsagelig er beregnet til computere, f.eks. RDF, XML og JSON.

Europa-Parlamentet og Rådet anvender følgende forståelse af, hvad der skal forstås ved maskinlæsbart⁶:

Et dokument bør betragtes som værende i et maskinlæsbart format, hvis det foreligger i et filformat, som er struktureret på en sådan måde, at softwareapplikationer nemt kan identificere, genkende og uddrage specifikke data af det. Data kodet i filer, der er struktureret i et maskinlæsbart format, bør anses for at være maskinlæsbare data. Et maskinlæsbart format kan være åbent eller lukket. De kan være formelle standarder eller ej. Dokumenter, der er kodet i et filformat, som begrænser en sådan automatisk behandling, fordi data ikke kan eller ikke uden problemer kan uddrages af sådanne dokumenter, bør ikke betragtes som dokumenter i maskinlæsbart format.

SDFI vurderer på den baggrund, at oplysningerne må anses for offentliggjort i et maskinlæsbart format, hvis det foreligger i et filformat, som er struktureret på en sådan måde, at softwareapplikationer nemt kan identificere, genkende og uddrage specifikke data af det.

⁵ Europa-Parlamentets og Rådets direktiv (EU) 2019/882 af 17. april 2019 om tilgængelighedskrav for produkter og tjenester.

⁶ Se fx Europa-Parlamentets og Rådets direktiv (EU) 2019/1024 af 20. juni 2019 om åbne data og videreanvendelse af den offentlige sektors informationer, præmis 35.

For at klarlægge hvad der skal forstås ved, at oplysningerne skal være i et **format, der er tilgængelig for slutbrugere med handicap**, kan tilgængelighedsdirektivet anvendes som fortolkningsbidrag. Det fremgår af artikel 2, stk. 2, a), at tilgængelighedsdirektivet finder anvendelse på elektroniske kommunikationstjenester.

Det følger af tilgængelighedsdirektivets bilag II, at eksempler på tilgængelighed i forbindelse med levering af oplysninger, fx 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 ikke udtømmende.

Det er SDFI's vurdering, at kravene til tilgængelighed for personer med handicap formentlig i stor udstrækning vil være opfyldt, når blot de resterende krav til klar, forståelig og maskinlæsbar er tilstrækkeligt opfyldt. Det er dog afgørende at udbyderne, når oplysningerne offentliggøres, gør sig klart, at oplysningerne skal være tilgængelige for alle, også personer med handicap.

For eksempel kan personer med intellektuel funktionsnedsættelse tilgodeses, når oplysningerne skal offentliggøres på en klar og forståelig måde, ved at det sikres, at kommunikationen også målrettes denne gruppe. Et andet eksempel vil være, at det maskinlæsbare format, som kræves efter bestemmelsens ordlyd, muliggøre oplæsning ved hjælp af en såkaldt skærmlæser, således at svagtseende og blinde har en alternativ måde at tilgå oplysningerne. Endelig bør oplysningerne være lette at finde på hjemmesiden eller hvor de i øvrigt måtte offentliggøres, således at man ikke skal lede efter dem og blade/trykke sig gennem adskillige sider og undersider for at finde de oplysninger, som man har brug for.

Dette er alene eksempler og andre typer af handicap bør også tilgodeses i videst muligt omfang.

De offentliggjorte oplysninger skal ajourføres **regelmæssigt**, jf. bekendtgørelsens § 2 og teledirektivets artikel 103, stk. 1.

Det er SDFI's vurdering, at oplysningerne for at opfylde kravet om regelmæssig ajourføring bør opdateres, når der er foretaget væsentlige ændringer til disse. Ændringerne skal således offentliggøres på ny, samtidig med at de træder i kraft.



§ 3 Adgang til RLAN

§ 3. Udbydere af offentlige elektroniske kommunikationsnet og -tjenester og udbydere af nummerafhængige interpersonelle kommunikationstjenester må ikke ensidigt begrænse eller hindre slutbrugere i:

1) at tilgå RLAN, som udbydes af tredjepart, efter eget valg, eller

2) at tillade andre slutbrugere gensidig eller en mere generel adgang til disse udbyderes net gennem RLAN, herunder på grundlag af tredjeparts initiativer, som samler forskellige slutbrugeres RLAN og gør dem offentligt tilgængelige.

§ 3 Forbud mod ensidige begrænsninger eller hindringer i at tilgå RLAN

Ifølge teledirektivets artikel 56, stk. 4, skal de kompetente myndigheder sikre, at udbydere af offentlige elektroniske kommunikationsnet eller -tjenester ikke ensidigt begrænser eller hindrer slutbrugere i at tilgå radiobaserede lokalnet, som udbydes af tredjepart⁷.

Udbyderne må desuden ikke ensidigt begrænse eller hindre slutbrugere i at tillade andre slutbrugere gensidig eller generel adgang til disse udbyderes net gennem RLAN.

Ovenstående skal ses i sammenhæng med artikel 3, stk. 1, i forordning (EU) 2015/2120 (netneutralitetsforordningen⁸), hvorefter slutbrugerne har ret til frit at vælge hvilket terminaludstyr slutbrugerne vil benytte til at tilgå internettet. Det betyder eksempelvis, at slutbrugeren har ret til at dele sin mobiltelefons internetforbindelse med fx en PC eller en tablet.

Netneutralitetsforordningens artikel 3, stk. 1, regulerer ikke slutbrugernes adgang til at dele selve internetforbindelsen med andre. Slutbrugernes ret til at dele internetforbindelsen via deres terminaludstyr med andre slutbrugere reguleres nærmere i teledirektivets artikel 56, stk. 4.

Bestemmelsen er implementeret i bekendtgørelsens § 3.

Begreber Telelovens § 2, nr. 5, sammenholdt med nr. 10, betyder, at det er afgørende for, om et elektronisk kommunikationsnet betragtes som et **offentligt elektronisk kommunikationsnet**, om nettet eller de tjenester, der overføres på nettet, udbydes til en ikke på forhånd afgrænset kreds af slutbrugere eller udbydere af elektroniske kommunikationsnet eller -tjenester.

⁷ Direktiv 2018/1972/EU af 11. december 2018 om oprettelse af en europæisk kodeks for elektronisk kommunikation (teledirektivet), præmis 137ff.

⁸ Læs mere om netneutralitet på SDFI's hjemmeside.

Et offentligt elektronisk kommunikationsnet defineres således i telelovens § 2, nr. 5, som et elektronisk kommunikationsnet, som udelukkende eller overvejende bruges til udbud af elektroniske kommunikationstjenester, der er tilgængelige for offentligheden, og som danner grundlag for overførsel af information mellem nettermineringspunkter.

Offentlige elektroniske kommunikationstjenester defineres i § 2, nr. 10, som tjenester, der helt eller delvis består i elektronisk overføring af kommunikation i form af lyd, billeder, tekst eller kombinationer heraf ved hjælp af radio- eller telekommunikationsteknik mellem nettermineringspunkter, herunder både tovejskommunikation og envejskommunikation, *der stilles til rådighed for en ikke på forhånd afgrænset kreds af slutbrugere eller udbydere af elektroniske kommunikationsnet eller -tjenester.*

Et radiobaseret lokalnet kaldes også for **RLAN** (Radio Local Area Network), og er også kendt som WLAN (Wireless Local Area Network), som er et radiobaseret, lokalt datakommunikationsnet, der dækker et mindre område, fx i en bolig, en virksomhed eller en offentlig myndighed. Ved et sådan radiobaseret lokalnet forstås ikke et IOT-net.

RLAN er defineret i telelovens § 2, nr. 7, hvoraf det fremgår, at der ved RLAN skal forstås et trådløst adgangssystem med lav effekt og lille rækkevidde, der har en lav risiko for at skabe uacceptable forstyrrelser, som defineret i lov om radiofrekvenser⁹, af andre sådanne systemer etableret i nærheden af andre brugere, og som på et ikke-eksklusivt grundlag anvender harmoniserede radiofrekvenser.

RLAN spiller en stor rolle i leveringen af trådløst højhastighedsbredbånd indendørs, og det er derfor nødvendigt, at der sigtes mod at sikre frigivelse af tilstrækkelige radiofrekvenser i frekvensbånd, når det gælder omkostningseffektiv udbygning af trådløse net med almen dækning, navnlig indendørs.

Der gælder særlige regler for så vidt angår udbud af kommunikationsnet, som benytter radiofrekvenser, fx RLAN. I denne situation kan det være nødvendigt med en frekvenstilladelse i henhold til lov om radiofrekvenser. De RLAN, som denne bekendtgørelse sigter mod, kræver dog i udgangspunktet ikke særlig tilladelse.

Det fremgår af forarbejderne til telelovens § 4 a, stk. 1, nr. 5, at ved at slutbrugerne sikres mulighed for tilgå et RLAN efter eget valg, når dette udbydes af tredjemand, øges antallet af tilgængelige adgangspunkter. Desuden medfører denne genanvendelse af radiofrekvenser, at den trådløse datakapacitet maksimeres, og der skabes en omkostningseffektiv trådløs bredbåndsinfrastruktur, der er tilgængelig for andre brugere.

⁹ Lovbekendtgørelse nr. 151 af 27. januar 2021.



Den stadig stigende efterspørgsel efter radiofrekvenser og slutbrugernes efterspørgsel efter trådløs bredbåndskapacitet betyder, at der er behov for at finde alternative frekvensmæssigt effektive adgangsløsninger, herunder trådløse adgangssystemer med lav effekt og lille rækkevidde såsom radiobaserede lokalnet.

Radiobaserede lokalnet benytter harmoniserede radiofrekvenser uden krav om individuel tilladelse til brugen heraf og ses at kunne forbedre adgangen til internettet for slutbrugere og mobiltrafikfordelingen for mobiloperatørerne. De fleste radiobaserede lokalnet benyttes til dato af private brugere som lokale trådløse forlængelser af deres faste bredbåndsforbindelse.

Det fremgår videre af forarbejderne til teleloven, at det ikke i dag ses at udbydere af offentlige elektroniske kommunikationsnet og -tjenester i væsentlig grad gør brug af begrænsninger i slutbrugers adgang til at tilgå eller at dele radiobaserede lokalnet. Bestemmelsen ses derfor ikke at få væsentlig betydning for udbuddet af bredbåndstjenester i Danmark. Hvis udbuddet af radiobaserede lokalnet øges væsentligt i fremtiden, kan det dog tænkes, at bredbåndsudbydere i højere grad vil gøre brug af fair use grænser på deres abonnementer med frit dataforbrug for at undgå misbrug af det enkelte bredbåndsabonnement.

§ 3, nr. 1 **RLAN, som udbydes af tredjepart**

Ifølge § 3, nr. 1, må udbydere af offentlige elektroniske kommunikationsnet og -tjenester og udbydere af nummer-uafhængige interpersonelle kommunikationstjenester¹⁰ ikke ensidigt begrænse eller hindre slutbrugere i at tilgå RLAN, som udbydes af tredjepart, efter eget valg.

Med formuleringen ”**ensidigt begrænse eller hindre**” forstås, at den enkelte udbyder ikke egenrådigt må indføre restriktioner, hvor de begrænser eller hindrer adgangen. Europa-Kommissionen har således oplyst, at der ved ”ensidigt” skal forstås, at udbyderen ikke igennem standardvilkår, som ikke er individuelt forhandlet med slutbrugeren, må begrænse eller hindre slutbrugeren i at tilgå en andens RLAN, som denne har stillet til rådighed.

Når det i bestemmelsen er angivet, at slutbrugeren ikke må begrænses eller hindres i at tilgå RLAN **efter eget valg**, så betyder det, at slutbrugeren frit kan vælge, hvilket radiobaseret lokalnet udbudt af tredjemand, denne ønsker at tilgå.

§ 3, nr. 2 **Andre slutbrugers adgang til net gennem RLAN**

Ifølge teledirektivets artikel 56, stk. 4, litra b, må udbydere ikke ensidigt begrænse eller hindre slutbrugere i at tillade andre slutbrugere gensidig eller generel adgang til disse udbyderes net gennem RLAN herunder på grundlag af tredjeparts initiativer, som samler forskellige

¹⁰ For en gennemgang af, hvad der skal forstås ved nummeruafhængige interpersonelle kommunikationstjenester, henvises til gennemgangen af § 1.

slutbrugerens RLAN og gør dem offentligt tilgængelige.

Bestemmelsen i bekendtgørelsen skal sikre, at slutbrugere ikke forhindres i at benytte andres radiobaserede lokalnet, ligesom en slutbruger ikke, inden for rammerne af sit eget internetabonnement, må forhindres i at give andre slutbrugere adgang til slutbrugerens udbyders elektroniske kommunikationsnet via radiobaserede lokalnet. Adgangen kan være både gensidig eller mere generel. Adgang til slutbrugerens udbyders net kan også ske ved, at en tredjepart har samlet flere slutbrugeres radiobaserede lokalnet og gjort disse offentligt tilgængelige.

Slutbrugeren bliver ikke ved delingen af netadgangen ansvarlig for det transmitterede indhold. Dette fremgår af teledirektivets artikel 56, stk. 2, jf. artikel 12 i direktiv 2000/31/EF.

Med formuleringen ”**ensidigt begrænse eller hindre**” forstås, at den enkelte udbyder ikke egenrådigt må indføre restriktioner, hvor de begrænser eller hindrer adgangen. Europa-Kommissionen har således oplyst, at der ved ”ensidigt” skal forstås, at udbyderen ikke igennem standardvilkår, som ikke er individuelt forhandlet med slutbrugeren, må begrænse eller hindre slutbrugeren i at give andre adgang til sin RLAN inden for rammerne af dennes internetabonnement.

Udbyderen må ikke begrænse eller hindre, at slutbrugere får adgang til hinandens RLAN, hverken når adgangen er **gensidig eller mere generel**. Det vil sige, at fx to slutbrugere har lov til at få adgang til hinandens RLAN, men også at en slutbruger har ret til at give en mere generel adgang til en anden slutbruger uden selv at få adgang til den andens slutbrugers RLAN.

Når det fremgår af bestemmelsen, at tredjepart gør en samling af forskel- lige slutbrugeres RLAN **offentligt tilgængelig**, så betyder det, at samlingen af RLAN udbydes til en ikke på forhånd afgrænset kreds af slutbrugere.



Skift af udbyder af internetadgangstjeneste

§ 4 Skift af udbyder af internetadgangstjeneste

Generelt §§ 4-7 har til formål at sikre en smidig proces for skift af bredbåndsudbydere. Skifteprocessen ved nummerportering omfattes ikke af bekendtgørelsens regler, da det er reguleret i teleloven og ved brancheaftale.

§ 4 *§ 4. Udbydere af internetadgangstjenester skal forsyne slutbrugere med tilstrækkelige oplysninger før og under skift af udbyder af internetadgangstjenester, herunder om procedure for udbyderskift og om ophør af slutbrugers eventuelle abonnementer på andre produkter, som forudsætter et internetadgangsabonnement hos den afgivende udbyder. Udbyderen skal endvidere oplyse om risiko for en periode med dobbeltbetaling og om mulighed for kompensation, jf. § 7.*

Stk. 2. Udbydere af internetadgangstjenester må ikke forsinke skifteprocessen.

Stk. 3. Udbydere af internetadgangstjenester sikrer, at internetadgangstjenesten fortsat er tilgængelig, medmindre det ikke er teknisk muligt.

§ 4, stk. 1-2 § 4 er rettet mod både afgivende og modtagende udbydere af internetadgangstjenester. Bestemmelsen har både til formål at sikre, at en slutbruger er tilstrækkeligt informeret om proces og konsekvenser ved et udbyderskifte, og at udbyderne medvirker til at sikre en enkel skifteproces. Udbyderne må ikke forsinke skifteprocessen.

Oplysningspligten påhviler således både den afgivende og den modtagende udbyder og gælder både før og efter skiftet af udbyder. Slutbrugeren skal før en beslutning om at skifte udbyder kunne finde generel information hos både den afgivende og modtagende udbyder om skifteproceduren og konsekvenserne ved et skifte. Udbyders oplysninger skal være konkrete og fyldestgørende.

Også under skiftet af udbyder vil der kunne være behov for information fra både den afgivende og modtagende udbyder relateret til selve skiftet. Dette gælder, uanset om en slutbruger har frabedt sig henvendelser om winback. Ved winback forstås, at en virksomhed henvender sig til en tidligere kunde for at vinde denne tilbage som kunde.

§ 4, stk. 3 Undtagelsen i § 4, stk. 3, om situationer, hvor det ikke er teknisk muligt at sikre fortsat tilgængelighed, finder anvendelse hvor det er nødvendigt at anvende samme infrastruktur ved skiftet, fx. fordi den modtagende udbyder skal overtage den eksisterende forbindelse.



§ 5 Skifteprocessen

§ 5 § 5. Den modtagende udbyder forestår skifteprocessen.

Stk. 2. Udbydere må ikke foretage et skifte af udbyder for slutbrugeren uden slutbrugers udtrykkelige samtykke.

Stk. 3. Slutbruger kan give den modtagende udbyder fuldmagt, jf. bilag 2, til at opsiges slutbrugers internetadgangstjeneste hos den afgivende udbyder. Fuldmagten skal indeholde de oplysninger, der fremgår af bilag 2, herunder mulighed for fravalg af markedsføring fra den afgivende udbyder.

Stk. 4. Den modtagende udbyder skal sikre, at aktivering af internetadgangstjenesten finder sted inden for det kortest mulige tidsrum på den dato og inden for den tidsfrist, der udtrykkeligt er aftalt med slutbrugeren.

Stk. 5. Den tid, tjenesten er utilgængelig i forbindelse med skiftet, må ikke udgøre mere end én arbejdsdag.

§ 5, stk. 1-2 Den modtagende udbyder har ansvaret for at sikre gennemførelse af skiftet i overensstemmelse med, hvad der er aftalt med slutbrugeren. Udbydere må dog ikke foretage et skifte af udbyder for slutbrugeren uden slutbrugers udtrykkelige samtykke.

§ 5, stk. 3 Slutbrugeren kan vælge at lade den modtagende udbyder forestå opsigelse af abonnementet hos afgivende udbyder. I forbindelse med slutbrugers afgivelse af fuldmagt til modtagende udbyder kan slutbrugeren beslutte at fravælge markedsføring fra den afgivende udbyder.

Fuldmagten skal indeholde de oplysninger, der fremgår af bilag 2, herunder afkrydsningsfeltet om fravalg af markedsføring fra den afgivende udbyder med tilbud om internet. Dette er for at sikre, at afgivende udbydere accepterer fuldmagter fra slutbrugere afgivet til modtagende udbyder, og at den afgivende udbyder ikke udfører winback, hvis en slutbruger har fravalgt markedsføring.

Forbrugerombudsmanden har oplyst, at såfremt den modtagende udbyder anvender en anden formulering, som lever op til kravene til en fuldmagt, vil en forbruger efter de forbrugerretlige regler have frabedt sig markedsføring fra den afgivende udbyder, herunder have tilbagekaldt et eventuelt samtykke til at modtage markedsføring fra udbyderen, selvom formuleringerne ikke svarer til bekendtgørelsens bilag 2. Den afgivende udbyder vil derfor ikke kunne afvise at respektere frabedelse af markedsføring, fordi der er anvendt en anden formulering end i bilag 2.

Anvendelse af fuldmagt efter bilag 2 har alene til formål at regulere henvendelser med markedsføring om internetadgangstjenester.

Reglerne om uanmodet henvendelse i forbrugeraftaleloven og markedsføringsloven gælder fortsat. En udbyder må derfor alene rette henvendelse til en forbruger med telefonisk eller elektronisk markedsføring, hvis forbrugeren har givet samtykke hertil, eller betingelserne i markedsføringslovens § 10, stk. 2, er opfyldt. Har forbrugeren fx ikke krydset af i bilag 2, vedrørende at den afgivende internetudbyder ikke må kontakte slutbrugeren om markedsføring,



betyder det ikke, at den afgivende udbyder må henvende sig med markedsføring til forbrugeren, medmindre reglerne i forbrugeraftaleloven og markedsføringsloven iagttages. Afkrydser forbrugeren fuldmagten i bilag 2, skal den afgivende udbyder både anse det som en tilbagekaldelse af et eventuelt afgivet samtykke til at modtage markedsføring og som en frabedelse af de former for markedsføring, der som udgangspunkt kan foretages uden samtykke fra forbrugeren, fx brevpost eller henvendelser pr. mail efter markedsføringslovens § 10, stk. 2.

En tilbagetrækning af samtykke til at modtage markedsføring af internet - eller en frabedelse heraf – vil også omfatte markedsføring af andre tjenester, som kræver internet hos samme udbyder.

§ 5, stk. 5 Bestemmelsen om maksimalt én dags nedetid er fastsat i overensstemmelse med teledirektivets artikel 106, stk. 1. Bestemmelsen er ikke til hinder for, at branchen kan aftale skærpede mål for begrænsning af nedetid. Ved fastlæggelse af skiftedatoen bør der tages højde for eventuelt behov for tid til omkonfigurering af udstyr.



§ 6 Tilrådighedsstilling af bredbånd fra afgivende udbydere

§ 6 *§ 6. Indtil den modtagende udbydere aktiverer internetadgangstjenesten, fortsætter den afgivende udbydere med at stille internetadgangstjenesten til rådighed på samme vilkår som hidtil.*

Stk. 2. Slutbrugerens abonnementsaftale med den afgivende udbydere vedrørende den relevante internetadgangstjeneste ophører automatisk efter afslutningen af udbyderskiftet.

Stk. 3. Efter anmodning fra slutbruger videregiver den afgivende udbydere gratis i seks måneder efter skiftet e-mails modtaget på slutbrugerens hidtidige e-mailadresse tilknyttet en mailserver hos den afgivende udbydere til slutbrugerens nye e-mailadresse, hvis slutbrugerens ikke på anden vis fortsat kan tilgå den pågældende mailserver.

For at sikre slutbruger mod afbrydelse af internetadgang under et skifte skal den afgivende udbyders internetadgangstjeneste fortsætte med at være til rådighed, indtil skiftet er gennemført.

Det følger af forbrugerftalelovens § 29, stk. 1, at et vederlag, som en forbruger på tidspunktet for opsigelse af en aftale har betalt for en periode, som ligger efter tidspunktet for aftalens ophør ifølge opsigelse, straks skal tilbagebetales.

Slutbrugerens betalingsforpligtelser over for den afgivende udbydere følger de almindelige aftaleretlige regler. Slutbrugerens skal således opfylde de betalingsforpligtelser, der følger af aftalen med den afgivende udbydere, fx hvis skifte sker inden udløb af en bindings- eller opsigelsesperiode.

§ 7 Rimelig kompensation

§ 7. Udbydere af internetadgangstjenester skal yde slutbrugere rimelig kompensation i tilfælde af en udbyders manglende overholdelse af forpligtelserne i §§ 4-5 eller § 6, stk. 1-2, samt i tilfælde af forsinket udbyderskift eller misbrug af udbyderskift foretaget af udbyderen eller på dennes vegne.

Eventuel kompensation mellem en netejer og en tjenesteudbyder reguleres ikke af oplysningsbekendtgørelsen, men af de aftaler, der indgås mellem disse eller i brancheregulering.

Bestemmelsen i § 6, stk. 3, om videresendelse af e-mails er ikke omfattet af reglen om kompensation.

Ikrafttræden

§ 8 Ikrafttræden

Bekendtgørelsen træder i kraft den 1. januar 2023.

Øvrigt **Andre relevante forhold**

Mikrovirk. Bestemmelserne i denne bekendtgørelse finder ikke anvendelse på mikrovirksomheder, der udbyder nummeruafhængige interpersonelle kommunikationstjenester, medmindre de også udbyder elektroniske kommunikationstjenester, jf. telelovens § 4 a, stk. 2.

Bilag 1 og 2

Der henvises til bekendtgørelsen, hvoraf bilagene fremgår.