



Til NN

Kontor
Bredbånd

Dato
9. november 2023

J nr. 1603-4133

/ MAHOL

Afgørelse om små erhvervsunders udtrykkeligt afkald på slutbrugerrettigheder (maksimale bindingsperioder, aftaleresumé m.v.)

Indledning

I aftaler om levering af mobiltjenester til små erhvervsunders benytter NN en generel vilkårstekst, hvor det anføres, at hvis erhvervsunders er en mikrovirksomhed, lille virksomhed eller nonprofitorganisation, som defineret i § 2, nr. 12-14, i bekendtgørelse nr. 566 af 24. maj 2023 om slutbrugerrettigheder på teleområdet (slutbrugerbekendtgørelsen), så accepterer erhvervsunders med sin underskrift af aftalen at give afkald på de slutbrugerrettigheder, der følger af § 4, stk. 1 og 2 (retten til oplysninger om aftalevilkår og aftaleresumé), § 7, stk. 4 (retten til maksimal bindingsperiode på 24 måneder), og § 10, stk. 1 (retten til aftaleresumé og maksimale bindingsperioder ved pakkesalg).

Afgørelse

Styrelsen for Dataforsyning og Infrastruktur (SDFI) træffer i medfør af § 20, stk. 1, i lov om elektroniske kommunikationsnet og -tjenester, jf. lovbekendtgørelse nr. 955 af 17. juni 2022 (teleloven), følgende afgørelse:

En generel vilkårstekst om afkald på slutbrugerrettigheder kombineret med erhvervsunders underskrift på aftalen udgør ikke et udtrykkeligt afkald.

NN har overtrådt § 7, stk. 4, i slutbrugerbekendtgørelsen ved at indgå aftaler om mobilabonnement med 36 måneders binding med små erhvervsunders uden at indhente erhvervsunders udtrykkelige afkald på retten til 24 måneders binding.

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

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

**Styrelsen for Dataforsyning
og Infrastruktur**

Rentemestervej 8
2400 København NV

T: 72 54 55 00
E: sdfi@sdfi.dk

www.sdfi.dk



udtrykkeligt afkald, skal afkaldet afgives aktivt og individuelt, og der skal gives slutbrugeren tydelig oplysning om indholdet af det udtrykkelige afkald i umiddelbar tilknytning til afgivelsen af afkaldet.

NN skal straks efterleve denne afgørelse, som har retsvirkning for alle aftaler, som er indgået siden 21. december 2020, hvor slutbrugerbekendtgørelsen trådte i kraft. Med hensyn til aftaleresumé til små erhvervskunder skal NN dog snarest muligt og senest den 1. maj 2024 efterleve denne afgørelse. NN skal desuden pr. 1. februar 2024 give SDFI en status og redegørelse for selskabets efterlevelse af afgørelsen.

Baggrund

SDFI blev efter en henvendelse fra en slutbruger opmærksom på, at NN benytter bindingsperioder på 36 måneder ved levering af [erhvervsabonnement], og at NN benytter generelle vilkår om små erhvervskunders afkald på slutbrugerrettigheder.

Følgende fremgår af pkt. 1.4 i NN's abonnementsvilkår med fed skrift:

"1.4 I det tilfælde, at Virksomheden er af en størrelse der medfører, at den klassificeres som en mikrovirksomhed, lille (små) virksomhed eller en nonprofitorganisation som disse er defineret i § 2, nr. 12-14 i Bekendtgørelse nr. 1887 af 8. december 2020 om slutbrugerrettigheder på teleområdet (herefter Bekendtgørelse om slutbrugerrettigheder), accepterer Virksomheden med sin underskrift af aftalen, at Virksomheden giver afkald på de rettigheder, der følger af følgende bestemmelser heri:

- a) § 4, stk. 1 – Virksomheden modtager ikke alle oplysninger nævnt i bekendtgørelsens Bilag 1 og 2 samt i Lov nr. 1457 af 17. december 2013 om forbrugeraftaler.*
- b) § 4, stk. 2 – Virksomheden forsynes ikke med et aftaleresumé.*
- c) § 7, stk. 4 – Virksomhedens bindingsperiode kan være længere end 24 måneder.*
- d) § 10, stk. 1 – Ovennævnte bestemmelser gælder heller ikke i tilfælde, hvor Virksomhedens aftale vedrører en pakke med tjenester eller en pakke med tjenester og terminaludstyr."*

På baggrund af henvendelsen bad SDFI ved brev af 31. marts 2023 NN om at redegøre nærmere for, hvordan selskabet overholder reglerne i slutbrugerbekendtgørelsen om indhentelse af små erhvervskunders udtrykkelige afkald på slutbrugerrettigheder om maksimale bindingsperioder og aftaleresumé m.v.

NN vendte ved brev af 21. april 2023 tilbage med en redegørelse for, hvordan selskabet mener at overholde reglerne om indhentelse af små erhvervskunders udtrykkelige afkald på slutbrugerrettigheder.



NN anfører i selskabets redegørelse, at selskabet for så vidt angår aftaleresumé og binding har valgt at fravige slutbrugerbekendtgørelsens krav herom i selskabets erhvervsvilkår. NN mener, at denne praksis falder ind under reglerne om, at små erhvervskunder kan give udtrykkeligt afkald på aftaleresumé samt accept af længere bindingsperiode på 24 måneder.

NN henviser til, at oplysningen om fravigelsen af slutbrugerbekendtgørelsens krav er indskrevet i NN's erhvervsvilkårs på side 1 og er fremhævet med fed skrift, således at teksten stikker ud fra den øvrige vilkårstekst.

NN henviser desuden til, at en lille erhvervskunde trods sin størrelse er en erhvervsdrivende, og at NN, eftersom der er tale om en aftale mellem to erhvervsdrivende, forudsætter, at selve aftalen og de tilhørende bilag, herunder vilkår, tiltrædes af erhvervskunden med den nødvendige viden og ressourcer til at træffe en beslutning på grundlag af det fremlagte.

NN diskuterer i redegørelsen, hvorvidt kundens underskrift af aftalen kan udgøre et udtrykkeligt afkald på kundens ret til et aftaleresumé samt accept af fravigelse af slutbrugerbekendtgørelsens regler om maksimal binding i 24 måneder. NN anfører til støtte herfor:

- at hvis en erhvervskunde tiltræder en aftale og tilhørende bilag, tilkendegiver kunden med sin underskrift, at kunden giver sin formelle accept af vilkårene i aftalen, herunder binding og afkald på aftaleresumé,
- at kunden med sin underskrift tilkendegiver, at indholdet af aftalen er forstået, herunder gældende vilkår,
- at betingelserne for, at en underskrift kan udgøre et udtrykkeligt afkald, er, at kunden skal have tilstrækkelig information om de faktiske og juridiske forhold, der vedrører det, kunden giver afkald på, og
- at kunden skal have haft tilstrækkelig tid og mulighed for at overveje konsekvenserne af sin underskrift, før kunden tiltræder aftalen.

NN gør herefter gældende, at det fremhævede i vilkårene under pkt. 1.4 giver kunden tilstrækkelig information om de rettigheder, som kunden accepterer at give afkald på, idet der heri specifikt angives, hvad kunden accepterer.

NN bemærker desuden, at såfremt en kunde ikke ønsker at give afkald på bl.a. retten til aftaleresumé eller ikke ønsker at acceptere en binding, der er længere end den i bekendtgørelsen bestemte periode på maksimum 24 måneder, har kunden mulighed for at afvise aftalen eller gå i dialog med NN om ændring af vilkårene. NN oplyser hertil, at det ikke er usædvanligt, at erhvervskunder forhandler en aftale med NN, således at der kan aftales særlige vilkår mellem parterne. NN oplyser endvidere, at det er NN's erfaring, at der hidtil ikke har været nogen indsigelser, men at NN til enhver tid vil tage indsigelser fra kunder, herunder indsigelser vedrørende bindingsperiode og fravigelsen omkring aftaleresumé, alvorligt og give



kunden yderligere oplysninger, såfremt kunden måtte udtrykke ønske herom, således at kunden kan tiltræde en aftale på oplyst grundlag.

For så vidt angår den konkrete sag oplyser NN:

- at aftalen består af en ganske kortfattet aftale sammen med gældende vilkår,
- at bindingsperioden på 36 måneder fremgår af aftalens første side, og at kunden derfor i forbindelse med aftaleindgåelsen har haft mulighed for at stille yderligere spørgsmål, såfremt kunden ikke ønskede en binding på 36 måneder,
- at kunden ikke gjorde indsigelse eller stillede spørgsmål til NN's fravigelse af slutbrugerrettigheder som nævnt i vilkårene eller bindingen på de 36 måneder, som fremgik af aftalens første side,
- at hvis kunden havde ytret ønske om ændrede vilkår eller ikke ønskede at give afkald på rettigheder i henhold til slutbrugerbekendtgørelsen, havde NN stået til rådighed og besvaret kundens uddybende spørgsmål til NN's fravigelse og imødekommet kundens ønsker til en kortere bindingsperiode,
- at aftalen blev fremsendt til kunden, og at kunden havde betænkningstid og mulighed for at orientere sig i aftalen og tilhørende bilag, og
- at kundens underskrift af aftalen derfor må være udtryk for, som en underskrift generelt er udtryk for, at kunden forstår indholdet af aftalen, herunder at kunden giver afkald på bl.a. aftaleresumé samt accepterer en længere bindingsperiode.

Den 13. juni 2023 sendte SDFI udkast til afgørelse i partshøring hos NN, som NN besvarede ved brev af 16. august 2023, hvori selskabet oplyser, at NN tager SDFI's afgørelse til efterretning og vil implementere de nødvendige processer for at sikre efterlevelse af slutbrugerbekendtgørelsen, herunder indføre aftaleresumé for alle små erhvervs kunder.

Regelgrundlag

SDFI fører tilsyn med overholdelse af reglerne i bekendtgørelse nr. 566 af 24. maj 2023 om slutbrugerrettigheder på teleområdet (slutbrugerbekendtgørelsen), jf. § 20, stk. 1, i lov om elektroniske kommunikationsnet og -tjenester (teleloven).

I denne afgørelse bruges begrebet "små erhvervs kunder" om slutbrugere, der er mikrovirksomheder, små virksomheder eller nonprofitorganisationer, som nævnt i § 4, stk. 4, § 7, stk. 4, og § 10, stk. 4, i slutbrugerbekendtgørelsen, og som er defineret i § 2, nr. 12-14, i slutbrugerbekendtgørelsen på følgende måde:

"12) Mikrovirksomheder: Virksomheder, som beskæftiger under 10 personer, og som har en årlig omsætning eller en samlet årlig balance på ikke over 2 mio. EUR, jf. Kommissionens henstilling 2003/361/EF af 6. maj 2003.



13) *Små virksomheder: Virksomheder, som beskæftiger under 50 personer, og som har en årlig omsætning eller en samlet årlig balance på ikke over 10 mio. EUR, jf. Kommissionens henstilling 2003/361/EF af 6. maj 2003.*

14) *Nonprofitorganisationer: Juridiske enheder, som ikke er oprettet eller drevet med henblik på indtjening af overskud til deres ejere, medlemmer eller lignende.*”

Reglerne om maksimale bindingsperioder for slutbrugere, som er små erhvervs-kunder, findes i § 7, stk. 4, i slutbrugerbekendtgørelsen, hvor følgende fremgår:

”Stk. 4. Bindingsperioden, jf. § 2, nr. 3, kan maksimalt udgøre 24 måneder for slutbrugere, der er mikrovirksomheder, små virksomheder eller nonprofitorganisationer, medmindre de udtrykkeligt har indvilliget i at give afkald herpå.”

Ifølge denne bestemmelse kan en udbyder binde en lille erhvervskunde til et abonnement i op til 24 måneder. Hvis erhvervskunden overfor udbyderen udtrykkeligt giver afkald på reglen om maksimale bindingsperioder i 24 måneder, kan der dog benyttes længere bindingsperioder.

Tilsvarende fremgår følgende af § 4, stk. 4, i slutbrugerbekendtgørelsen om oplysningskrav vedr. kontraktvilkår (§ 4, stk. 1) og krav om aftaleresumé (§ 4, stk. 2):

”Stk. 4. De oplysninger, der er omhandlet i stk. 1 og 2, skal også stilles til rådighed for slutbrugere, der er mikrovirksomheder, små virksomheder eller nonprofitorganisationer, medmindre de udtrykkeligt har indvilliget i at give afkald på alle eller dele af disse bestemmelser.”

Ifølge denne bestemmelse skal en udbyder, inden der indgås aftale med en lille erhvervskunde om levering af en tjeneste, stille en række oplysninger (kontraktvilkår) til rådighed for erhvervskunden, jf. § 4, stk. 1, i slutbrugerbekendtgørelsen, og desuden tydeligt og i fremhævet form umiddelbart før erhvervskundens bestilling stille et kortfattet og letlæseligt aftaleresumé til rådighed for erhvervskunden, jf. § 4, stk. 2, i slutbrugerbekendtgørelsen, medmindre erhvervskunden overfor udbyderen udtrykkeligt indvilliger i at give afkald på bestemmelserne i § 4, stk. 1 og 2.

Endelig fremgår tilsvarende af § 10, stk. 4, i slutbrugerbekendtgørelsen om pakkesalg:

”Stk. 4. Stk. 1 og 3 finder også anvendelse på slutbrugere, der er mikrovirksomheder, små virksomheder eller nonprofitorganisationer, medmindre de udtrykkeligt har indvilliget i at give afkald på denne eller dele heraf.”



Ifølge denne bestemmelse gælder en række regler i slutbrugerbekendtgørelsen også ved pakkesalg til små erhvervs kunder, herunder reglerne om aftaleresumé og maksimale bindingsperioder, medmindre erhvervs kunden overfor udbyderen udtrykkeligt indvilliger i at give afkald på bestemmelserne.

Reglerne om udtrykkeligt afkald på slutbrugerrettigheder hviler på artikel 102, stk. 2, artikel 105, stk. 2, og artikel 107, stk. 4, i direktiv 2018/1972/EU (teledirektivet), og følgende fremgår af præamblen til teledirektivet (SDFI's fremhævelse):

” (259) Nogle af disse bestemmelser om slutbrugerbeskyttelse, der som udgangspunkt kun gælder for forbrugere, nemlig bestemmelserne om aftaleoplysninger, maksimal varighed af aftaler og pakker, bør ikke alene være til gavn for forbrugere, men også for mikrovirksomheder og små virksomheder og nonprofitorganisationer som defineret i medlemsstaternes nationale ret. Forhandlingspositionen for disse kategorier af virksomheder og organisationer er sammenlignelig med forbrugernes, og de bør derfor nyde godt af samme beskyttelsesniveau, medmindre de udtrykkeligt giver afkald på disse rettigheder. Forpligtelserne vedrørende aftaleoplysninger i dette direktiv, herunder de forpligtelser i direktiv 2011/83/EU, som der henvises til i dette direktiv, bør finde anvendelse, uanset om der foretages betaling og størrelsen af den betaling, som kunden skal betale. Forpligtelserne vedrørende aftaleoplysninger, herunder de forpligtelser, der findes i direktiv 2011/83/EU, bør finde automatisk anvendelse på mikrovirksomheder, små virksomheder og nonprofitorganisationer, medmindre de foretrækker at forhandle individuelle aftalevilkår med udbydere af elektroniske kommunikationstjenester. I modsætning til mikrovirksomheder, små virksomheder samt nonprofitorganisationer har større virksomheder som regel en bedre forhandlingsposition og er derfor ikke afhængige af de samme aftalemæssige oplysningskrav som forbrugerne. (...).”

SDFI's vurdering og begrundelse

NN anfører, at selskabet har valgt at fravige slutbrugerbekendtgørelsens krav om aftaleoplysninger, aftaleresumé og maksimale bindingsperioder på 24 måneder for små erhvervs kunder via tekst herom i selskabets abonnementsvilkår for erhvervs kunder, og at oplysningen om fravigelsen er fremhævet på første side i vilkårene.

SDFI bemærker hertil, at reglerne i § 4, stk. 4, § 7, stk. 4, og § 10, stk. 4, i slutbrugerbekendtgørelsen ikke giver adgang til, at slutbrugerbeskyttelsen kan fraviges på simpel vis ved, at udbyderen indfører vilkår om fravigelse i udbyderens standardvilkår. Det forhold, at den generelle fravigelse er fremhævet med fed skrift i vilkårene, kan ikke tillægges betydning. Det kræver således den lille erhvervs kundes



udtrykkelige afkald, jf. nedenfor, hvis beskyttelsen ikke skal gælde for den pågældende erhvervskunde.

NN henviser til, at der ved aftaleindgåelse mellem to erhvervsdrivende kan stilles højere forventninger til aftalepartens ressourcer til at sætte sig ind i de fremlagte aftaledokumenter og træffe beslutning på grundlag heraf, og NN oplyser, at små erhvervskunder har mulighed for at gå i dialog med selskabet om andre vilkår og gøre indsigelse vedrørende bindingsperiode og fravigelsen omkring aftaleresumé.

SDFI bemærker hertil, at det fremgår klart af præambelbetragtning nr. 259 i teledirektivet, at små erhvervskunder skal sidestilles med forbrugere i forhold til forhandlingsstyrke, og at dette er baggrunden for, at reglerne om slutbrugerrettighederne om aftaleoplysninger, aftaleresumé og maksimale bindingsperioder på 24 måneder også gælder for små erhvervskunder – medmindre kunden udtrykkeligt indvilliger i at give afkald på sine rettigheder.

SDFI har noteret sig NN's bemærkning om, at NN er åben for dialog med kunderne om andre vilkår end NN's standardvilkår. En sådan dialog eller forhandling kan dog ikke tage afsæt i, at en lille erhvervskunde skal starte med at bede om, at NN opfylder reglerne om slutbrugerrettigheder. En dialog med en lille erhvervskunde kan derimod tage afsæt i, at erhvervskunden selv vælger at give afkald på sine slutbrugerrettigheder mod fx at få en bedre pris, eller at NN tilbyder erhvervskunden fx en bedre pris under forudsætning af, at erhvervskunden giver afkald på reglerne om slutbrugerrettigheder, herunder afkald på reglerne om maksimal binding på 24 måneder eller afkald på reglerne om aftaleoplysninger eller aftaleresumé.

NN argumenterer for, at en erhvervskundes underskrift af aftalen udgør en accept af vilkårene og dermed et udtrykkeligt afkald på kundens ret til et aftaleresumé samt afkald på slutbrugerbekendtgørelsens regler om maksimal binding i 24 måneder. NN gør således gældende, at det fremhævede i vilkårene under pkt. 1.4, giver kunden tilstrækkelig information om de rettigheder, som kunden accepterer at give afkald på, fordi det angives specifikt i pkt. 1.4, hvad kunden tiltræder med sin underskrift af aftalen.

SDFI finder ikke, at en generel vilkårstekst om afkald på slutbrugerrettigheder kombineret kundens underskrift på aftalen udgør et *udtrykkeligt* afkald. Et udtrykkeligt afkald skal således indhentes på en måde, som sikrer, at kunden er fuldt ud klar over, hvad kunden indvilliger i. Det kan fx ske efter principperne for indhentelse af samtykke, jf. bl.a. definitionen i artikel 4, nr. 11, i GDPR-forordningen¹ – dvs. en frivillig, specifik, informeret og utvetydig viljestilkendegivelse, hvor erhvervskunden ved erklæring eller klar bekræftelse aktivt indvilliger i at give afkald på rettigheder.

¹ Følgende fremgår af forordning 2016/679 (databeskyttelsesforordningen, GDPR):
"11) »samtykke« fra den registrerede: enhver frivillig, specifik, informeret og utvetydig viljestilkendegivelse fra den registrerede, hvorved den registrerede ved erklæring eller klar bekræftelse indvilliger i, at personoplysninger, der vedrører den pågældende, gøres til genstand for behandling".



SDFI vurderer, at et udtrykkeligt afkald som udgangspunkt kræver en specifik aktiv handling fra slutbrugeren, fx ved brug af et afkrydsningsfelt, som ikke er forud afkrydset, og at der skal gives slutbrugeren tydelig oplysning om indholdet af det udtrykkelige afkald i umiddelbar tilknytning til afgivelsen af afkaldet.

Samlet set er det på denne baggrund SDFI's vurdering, at NN's praksis med at benytte generelle vilkår om fravigelse af slutbrugerbrugerrettigheder, som kræver udtrykkeligt afkald fra små erhvervskunder, er i strid med § 4, stk. 4, § 7, stk. 4, og § 10, stk. 4, i slutbrugerbekendtgørelsen. NN's indhentelse af små erhvervskunders afkald på slutbrugerrettigheder via en generel vilkårstekst udgør ikke et udtrykkeligt afkald, og metoden opfylder dermed ikke reglerne i § 4, stk. 4, (afkald på retten til oplysninger om aftalevilkår og aftaleresumé), § 7, stk. 4, (afkald på retten til maksimal bindingsperiode på 24 måneder) hhv. § 10, stk. 4, i slutbrugerbekendtgørelsen (afkald på retten til aftaleresumé og maksimale bindingsperioder ved pakkesalg).

Hvis slutbrugere, som er små erhvervskunder, ikke har afgivet udtrykkeligt afkald på slutbrugerrettigheder, som anført i denne afgørelse, er NN forpligtet til at sikre, at slutbrugeren modtager oplysninger om aftalevilkår og aftaleresumé, jf. § 4, stk. 1-2 og 4, i slutbrugerbekendtgørelsen, og maksimalt bindes i 24 måneder, jf. § 7, stk. 4, i slutbrugerbekendtgørelsen.

Klagevejledning

SDFI's afgørelse kan påklages til Teleklagenævnet, Nævnenes Hus, Toldboden 2, 8800 Viborg, e-mail: tkn@naevneneshus.dk.

En klage skal være modtaget i Teleklagenævnet senest fire uger efter, at SDFI har truffet denne afgørelse, jf. § 2, stk. 1, i bekendtgørelse om Teleklagenævnets virksomhed.

SDFI gør opmærksom på, at der skal betales et gebyr på 4.000 kr. for behandling af klager af denne type i Teleklagenævnet, jf. § 3, stk. 1, i bekendtgørelse om Teleklagenævnets virksomhed. Beløbet vil blive opkrævet af Teleklagenævnets sekretariat.

Med venlig hilsen

Marianne Légaré Holm
Specialkonsulent
+45 72 54 56 24
mahol@sdfi.dk