

# Bekendtgørelse om slutbrugerrettigheder på teleområdet<sup>1)</sup>

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, ~~jf. lovbekendtgørelse nr. 955 af 17. juni 2022, jf. lovbekendtgørelse nr. 128 af 7. februar 2014, som ændret ved lov nr. 1833 af 8. december 2020~~, fastsættes:

## Kapitel 1

### Anvendelsesområde

**§ 1.** Bekendtgørelsen omfatter udbud af elektroniske kommunikationsnet og -tjenester, udbud af nummeruafhængige interpersonelle kommunikationstjenester, ~~krav til ejere af kommunikationsnet~~ 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 nummeruafhængige interpersonelle kommunikationstjenester, medmindre de også udbyder elektroniske kommunikationstjenester.

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

### 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 slutbrugeren via en eller flere af de tjenester, som aftalen vedrører, kan hindre brug af tjenesten ved anvendelse af en kode, og hvor slutbrugeren ved anvendelse af koden både kan etablere og ophæve spærringen med umiddelbar virkning.~~

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 nummeruafhængig 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.

## Kapitel 2

### Krav til udbydere af talekommunikationstjenester Adgang til opkaldsbaseret nummeroplysningstjeneste

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

1) foretage opkald til forsyningspligtudbyders teksttefontjeneste, og

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

## Kapitel 3

### *Fælles vilkår for erhvervsmæssigt udbud af elektroniske kommunikationsnet og -tjenester til slutbrugere*

**§ 4.** Inden der indgås en aftale med en forbruger om levering af en offentlig elektronisk kommunikationstjeneste eller en nummerafhængig interpersonel kommunikationstjeneste, skal erhvervs-mæssige udbydere af offentlige elektroniske kommunikationstjenester og udbydere af nummerafhængige interpersonelle kommunikationstjenester stille oplysninger, der er nævnt i bilag 1 eller 2 og ~~i §§ 11 og 17 i forbruger-aftale-loven, jf.~~ 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 ~~og § 12, stk. 1 i forbruger-aftale-loven.~~ Hvis det af objektive tekniske grunde ikke er muligt forud for indgåelse af aftalen at stille aftaleresumét til rådighed for slutbrugeren, herunder hvis bestillingen sker ved anvendelse af en fjernkommunikationsteknik, som kun giver begrænset plads eller tid til at formidle oplysningerne, ~~jf. § 11 i forbruger-aftale-loven,~~ skal aftaleresumét 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, ~~jf. § 13, stk. 1 i forbruger-aftale-loven.~~ 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 non-profitorganisationer, 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.

**§ 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.

**§ 6.** Erhvervs-mæssige 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 opsiges 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 opsiges aftalen. Varslet skal være klart og forståeligt og skal gives på et varigt medium.

*Stk. 3.* Slutbrugeren kan opsiges 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 non-profitorganisationer.

**§ 7.** Erhvervs-mæssige 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 ~~ved indføre en ordning om~~ forholdsmæssig refusion af eventuelle forudbetalte ydelser ~~ved aftalers ophør efter stk. 1 indføre en ordning~~, 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.

**§ 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.

**§ 9.** Hvis slutbrugeren har ret til at opsige 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.

**§ 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. ~~2-3~~, og §§ ~~5-8-6-9~~ 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 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.

*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.

### *Funktioner og faciliteter*

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

§ 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.

§ 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 ~~ved brug af en kode~~. 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) ~~og opkald via operatørvalg og fast operatørvalg~~.

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.

**§ 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 slutbrugerens, ikke specificeres på regningen.

**§ 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).

### *Klagebehandling*

**§ 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 slutbrugerens 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 slutbrugerens og udbyderens 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.

**§ 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 slutbrugerens. 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 slutbrugerens om reglerne i nr. 1, og

3) oplyse slutbrugeren om muligheden for at påklage udbyderens afgørelse.

#### Kapitel 4

Styrelsen for Dataforsyning og InfrastruktursEnergistyrelsens, Teleklagenævnets og Teleankenævnets indhentelse af oplysninger

§ 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 Styrelsen for Dataforsyning og Infrastruktur, Teleklagenævnets eller Teleankenævnets mulighed for at indhente oplysninger om trafikdata i forbindelse med behandlingen af konkrete sager.

#### Kapitel 5

*Ikrafttræden*

§ 18. Bekendtgørelsen træder i kraft den 1. juli 2023-21. december 2020.

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

*Klima-, Energi- og Forsyningsministeriet, den ~~8. december 2020~~*

Lars Aagaard Dan Jørgensen

/ Morten Christian Hvidberg

## Bilag 1

### 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 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 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. § 12, 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 ~~§ 27, stk. 3~~,
- [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.](#)
- ~~14~~<sup>15</sup>) procedure for bilæggelse af tvister,
- ~~15~~<sup>16</sup>) funktioner og faciliteter, som slutbrugeren har krav på at få stillet til rådighed i medfør af §§ 11-14,
- ~~16~~<sup>17</sup>) detaljerede oplysninger om produkter og tjenester udformet til slutbrugere med handicap,
- ~~17~~<sup>18</sup>) adgang til at foretage alarmkommunikation til den offentlige alarmtjeneste via det fælleseuropæiske alarmnummer (112), og
- ~~18~~<sup>19</sup>) 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.

---

## Bilag 2

### 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](#) ~~§ 27, stk. 3~~,
- 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 stedbestedelsesoplysninger, som stilles til rådighed for alarmmyndighederne ved brug af nettet eller tjenesten.

## Officielle noter

<sup>1)</sup> Bekendtgørelsen indeholder bestemmelser, der gennemfører [dele af Europa-Parlamentets og Rådets direktiv 2002/58/EF af 12. juli 2002 om behandling af personoplysninger og beskyttelse af privatlivets fred i den elektroniske kommunikationssektor \(direktiv om databeskyttelse inden for elektronisk kommunikation\)](#), EF-Tidende 2002, nr. L 201, side 37, og dele af Europa-Parlamentets og Rådets direktiv 2018/1972/EU af 11. december 2018 om oprettelse af en europæisk kodeks for elektronisk kommunikation (omarbejdning), EU-Tidende 2018, nr. L 321, side 36.