



Energistyrelsen

Vejledning til udbudsbekendtgørelsen

Bekendtgørelse nr. 715 af 23. juni 2011 om udbud af elektroniske kommunikationsnet og -tjenester

Kontor/afdeling
Center for Tele

Dato
23. august 2019

J nr. 2019-83928

/aljl

Opdateret version august 2019

Energistyrelsen

Carsten Niebuhrs Gade 43
1577 København V

T: +45 3392 6700
E: ens@ens.dk

www.ens.dk



Vejledning til udbudsbekendtgørelsen	1
Indledning	3
Kapitel 1 Anvendelsesområde og definitioner.....	7
§ 1 Anvendelsesområde	7
§ 2 Definitioner.....	13
Kapitel 2 Krav til udbydere af taletelefonitjenester og udbydere eller ejere af elektroniske kommunikationsnet	22
§ 3 Adgang til opkald til 112, teksttelefonitjeneste og nødkaldenummer 22	
§ 4 Terminering og dirigering af opkald til 112.....	23
§ 5 Stedbestemmelse af alarmopkald	25
§ 6 Betaling vedrørende forsyningspligtudbyderen og opkald til 112.	29
§ 7 Undtagelser fra kravene i §§ 3 – 5	31
§ 8 Adgang til nummeroplysningstjeneste.....	32
Kapitel 3 Fælles vilkår for erhvervsmæssigt udbud af elektroniske kommunikationsnet og -tjenester til slutbrugere	33
§ 9 Krav til kontrakt og oplysning om aftalevilkår.....	33
§ 10 Oplysningspligt vedrørende indhold af kontrakt.....	35
§ 11 Varsling af ændringer i kontraktforholdet.....	37
§ 12 Bindingsperiode, opsigelsesvarsel og refusion.....	40
§ 13 Afbrydelse af tjenesten.....	45
§ 14 Klagebehandling	47
§ 15 Slutbrugerrettigheder hvis der ikke gives medhold i klage.....	51
§ 16 Standsning af viderestilling, spærring og spærring for informations- og indholdstjenester	52
§ 17 Saldooplysning	55
§ 18 Saldokontrol.....	57
§ 19 Takstopdelt og specificeret regning.....	62
Kapitel 4 Hemmeligholdelse, oplysningspligt og behandling af trafik- og lokaliseringsdata	68
§ 20 Forhindring af A-nummeroverførsel.....	68
§ 21 Blokering for identificering af kaldt nummer.....	70
§ 22 Suspension ved indgreb i meddelelshemmeligheden og opkald til 112	71
§ 23 Behandling af trafikdata	72
§ 24 Behandling af lokaliseringsdata.....	76
§ 25 Undtagelse vedrørende § 23 og adgang til at indhente trafikdata	78
Kapitel 5 Straffebestemmelser	79
§ 26 Bødestraf	79
Kapitel 6 Ikrafttræden og overgangsbestemmelser	79
Øvrigt	79
Bilag 1 Krav til indhold af kontrakt.....	80
Bilag 2 Krav til oplysning ved udbud af forudbetalte elektroniske kommunikationstjenester.....	83

Indledning

Vejledningen retter sig primært mod udbydere af elektroniske kommunikationsnet og -tjenester, idet bekendtgørelse nr. 715 af 23. juni 2011 om udbud af elektroniske kommunikationsnet og -tjenester (udbudsbekendtgørelsen) regulerer udbud af elektroniske kommunikationsnet og -tjenester. Bekendtgørelsen fastsætter endvidere en række krav til ejere af elektroniske kommunikationsnet og regulerer i begrænset omfang udbud af teleterminaludstyr, der anvendes til mobilkommunikation.

Vejledningen indeholder styrelsernes fortolkning af bekendtgørelsens bestemmelser og er baseret på vejledningen fra 1. oktober 2012, som er blevet tilføjet følgende ændringer:

Under	Ændring
§ 1, stk. 1	Henvisning til ens.dk om nærmere information om udbyderbegrebet
§ 9, stk. 1	Henvisning til Forbrugeraftaleloven
§ 11	"Mindre væsentlig ændring" kan ikke defineres ved fast grænse.
§ 12, stk. 2	Endnu et eksempel tilføjet til "Indirekte binding"
§ 14, stk. 1	Henvisning til Center for Klagekløsnng, Nævnenes Hus
§§ 20-24	Der er foretaget enkelte redaktionelle ændringer i teksten bl.a. pga. ikrafttrædelsen af Europa-Parlamentets og Rådets forordning (EU) 2016/679 af 27. april 2016 om beskyttelse af fysiske personer i forbindelse med behandling af personoplysninger og om fri udveksling af sådanne oplysninger og om ophævelse af direktiv 95/46/EF (generel forordning om databeskyttelse).
Hele dokumentet	Hvor relevant er Erhvervsstyrelsen ændret til Energistyrelsen
Hele dokumentet	Opdateret Forbrugerombudsmandens retningslinjer jf. opdateret version fra 2017
"Øvrigt"	Afsnit om netværksforbindelse via satellit tilføjet

Elektroniske kommunikationsnet og -tjenester kan udbydes af enhver uden forudgående tilladelse under iagttagelse af de vilkår, som fremgår af udbudsbekendtgørelsen. Der gælder dog særlige regler for så vidt angår udbud af kommunikationsnet, som benytter radiofrekvenser. I denne situation kan det være nødvendigt med en frekvenstilladelse i henhold til lov om radiofrekvenser¹. I medfør af § 12 i lov om elektroniske kommunikationsnet og -tjenester² (teleloven), er udbydere af elektroniske kommunikationsnet og -tjenester dog

¹ Lov nr. 475 af 12. juni 2009.

² Lov nr. 169 af 3. marts 2011.



forpligtede til at registrere deres virksomhed hos Rigspolitiets Telecenter.

Udbudsbekendtgørelsen retter sig som udgangspunkt mod alle udbydere af elektroniske kommunikationsnet og -tjenester, herunder forsyningspligtudbyderen (TDC A/S), fastnet- og mobilselskaber, internetudbydere, gensælgere af elektroniske kommunikationstjenester mv. Bekendtgørelsen er som udgangspunkt tjeneste- og teknologineutral. I visse bestemmelser er det imidlertid hensigtsmæssigt at indsnævre anvendelsesområdet til udbud af bestemte tjenester.

Bekendtgørelsen indeholder blandt andet bestemmelser om abonnementsaftalens indhold, oplysningspligt og varsling af ændrede vilkår og priser.

Herudover indeholder bekendtgørelsen krav til udbydere om at stille visse funktioner og faciliteter til rådighed for slutbrugerne, herunder specificeret regning, spærring af udgående opkald, saldokontrolordning og saldooplysning samt krav til udbydernes behandling af trafik- og lokaliseringsdata.

Bekendtgørelsen blev senest revideret i 2011. Ved denne ændring udgik bestemmelser om intern undersøgelsesenhed og takstoplysningsfacilitet. Samtidig blev der indført en række nye krav på baggrund af teledirektivpakken fra 2009, såsom udvidelse af kravene til indholdet af kontrakter, pligt til at oplyse om mulighed for at opnå lavere takster, stramning af reglerne om stedbestemmelse ved alarmopkald og skærpelse af straffebestemmelsen i forhold til behandling af trafik- og lokaliseringsdata. Derudover blev en række bestemmelser justeret og bekendtgørelsens struktur betydeligt forenklet. Endelig blev de nye definitioner af forskellige klasser af udbydere, der blev indført ved revisionen af teleloven i 2011, implementeret i bekendtgørelsen.

Udbydere er – udover kravene i udbudsbekendtgørelsen – underlagt krav i medfør af anden lovgivning på Energistyrelsens område, f.eks. samtrafiklovgivningen, frekvenslovgivningen og nummerlovgivningen. Herudover er udbydere underlagt en række krav på Erhvervsstyrelsens område i forhold til udbydernes behandling af persondata i forbindelse med disses udbud af offentlige elektroniske kommunikationstjenester samt telelovens § 7 om hemmeligholdelse af oplysninger i forbindelse med udbud af elektroniske kommunikationsnet og -tjenester.



Som andre regelsæt, som er relevante for udbydere kan nævnes markedsføringsloven, forbrugeraftaleloven, lov om betalingstjenester samt databeskyttelsesforordningen³ i det omfang det ikke er reguleret af særregler i teleloven.

Herudover er udbydere også omfattet af brancheaftaler og retningslinjer på området, f.eks. Forbrugerombudsmandens retningslinjer om god markedsføringsskik på teleområdet fra maj 2008. Der henvises hertil i denne vejledning i relevant omfang.

Energistyrelsen fører det generelle tilsyn med udbydernes overholdelse af reglerne i udbudsbekendtgørelsen med undtagelse af reglerne i bekendtgørelsens kap. 4, hvor tilsynet varetages af Erhvervsstyrelsen.

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

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

Erhvervsstyrelsen fører som tidligere omtalt et generelt tilsyn med udbydernes overholdelse af reglerne i bekendtgørelsens kap 4 om bl.a. behandling af trafik- og lokaliseringsdata i medfør af telelovens § 20. Styrelsens tilsyn kan udøves på baggrund af en klage eller af styrelsens egen drift. Styrelsens tilsyn kan munde ud i afgørelser, der kan konstatere, om reglerne, vilkår mv. er blevet overholdt, og evt. påbyde udbyderen at foretage specificerede skridt eller ændringer for at indbringe en manglende overholdelse til ophør. Ved modtagelse af klager fra slutbrugere over en udbydernes manglende efterlevelse af reglerne foretager styrelsen en vurdering af om den pågældende person har partsstatus. Enkeltpersoner, der ikke berøres direkte og individuelt, vil i almindelighed ikke blive part i en sag, selv om de i øvrigt har en væsentlig interesse i sagens udfald.

³ EUROPA-PARLAMENTETS OG RÅDETS FORORDNING (EU) 2016/679 af 27. april 2016 om beskyttelse af fysiske personer i forbindelse med behandling af personoplysninger og om fri udveksling af sådanne oplysninger og om ophævelse af direktiv 95/46/EF (generel forordning om databeskyttelse).



For yderligere oplysninger om Erhvervsstyrelsens tilsyn henvises i øvrigt til styrelsens hjemmeside www.erst.dk.

Udbudsbekendtgørelsen er udstedt i medfør af lov nr. 169 af 3. marts 2011 om elektroniske kommunikationsnet og -tjenester (teleloven).

I EU-retlig sammenhæng er udbud af elektroniske kommunikationsnet og -tjenester reguleret i:

- Forsyningspligtdirektivet, direktiv 2002/22/EF om forsyningspligt og brugerrettigheder i forbindelse med elektroniske kommunikationsnet og -tjenester, som ændret ved Kommissionens direktiv 2009/136/EF af 25. november 2009.

- E-databeskyttelsesdirektivet, direktiv 2002/58/EF om behandling af personoplysninger og beskyttelse af privatlivets fred inden for den elektroniske kommunikationssektor, som ændret ved Europa-Parlamentets og Rådets direktiver 2006/EF af 15. marts 2006 og 2009/136/EF af 25. november 2009.

- Rammedirektivet, direktiv 2002/21/EF om fælles rammebestemmelser for elektroniske kommunikationsnet og -tjenester, som ændret ved Kommissionens direktiv 2009/140/EF af 25. november 2009.



Kapitel 1 Anvendelsesområde og definitioner

§ 1 Anvendelsesområde

§ 1. Bekendtgørelsen omfatter ethvert udbud af elektroniske kommunikationsnet og -tjenester, krav til ejere af kommunikationsnet samt udbud af teleterminaludstyr, der anvendes til mobilkommunikationstjenester, jf. dog stk. 2 og 3.

Stk. 2. Bekendtgørelsen omfatter ikke etablering og drift af betalingstelefoner eller anden adgang til offentlig taletelefoni, jf. lov om elektroniske kommunikationsnet og -tjenester § 6, fordeling af radio- og tv-programmer i fællesantenneanlæg eller fællesantenneanlæg, der kun anvendes til fordeling af radio- og tv-programmer.

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 § 9, stk. 1, og §§ 11-21.

Stk. 4. Bestemmelserne i §§ 9, 11, 14-15, § 16, stk. 1, nr. 2 og 3, og stk. 2-4, § 18, § 19, stk. 1-4 og §§ 20-21 kan efter forudgående aftale mellem en slutbruger og en erhvervsmæssig udbyder af offentlige elektroniske kommunikationsnet og

-tjenester fraviges i aftaler, hvor der er tale om kundeforhold, der ikke er omfattet af aftalelovens § 38 a om forbrugeraftaler.

Stk. 5. Uanset stk. 4 har slutbrugeren i aftaler mellem en slutbruger og en erhvervsmæssig udbyder af offentlige elektroniske kommunikationsnet og

-tjenester, som ikke er omfattet af aftalelovens § 38 a om forbrugeraftaler, ret til en kontrakt med det i bilag 1 angivne indhold, såfremt slutbrugeren anmoder herom.

Stk. 6. Pligten til at sikre adgang til operatørforvalg og fast operatørvalg, jf. § 16, stk. 3, og § 18, stk. 3, gælder kun i det omfang, en sådan forpligtelse er pålagt i medfør af § 41, stk. 2, jf. § 42, stk. 1, nr. 1, i lov om elektroniske kommunikationsnet og -tjenester.

§ 1, stk. 1 Anvendelsesområdet

Bekendtgørelsen omfatter ethvert udbud af elektroniske kommunikationsnet og

-tjenester, som defineret i kapitel 2 i lov om elektroniske kommunikationsnet og

-tjenester (teleloven).

Bekendtgørelsen omfatter alle udbydere af elektroniske kommunikationsnet og

-tjenester, herunder udbydere af fastnettelefoni, mobiltelefoni, internet og gensælgere af de nævnte tjenester samt ejere af elektroniske kommunikationsnet.

I et vist omfang er udbud af teleterminaludstyr, der anvendes til mobilkommunikationstjenester, også omfattet, se vejledningen til § 12, stk. 2.



Informations- og indholdstjenester – som defineret i telelovens § 2, stk. 1, nr. 9, – er ikke i sig selv elektroniske kommunikationstjenester, og disse tjenester er dermed ikke omfattet af reguleringen i udbudsbekendtgørelsen.

Der findes dog regler om spærring for adgang til informations- og indholdstjenester (tidligere service 900-tjenester) i § 16, stk. 1, nr. 3, jf. § 2, stk. 1, nr. 9. Informations- og indholdstjenester med integreret taksering, må kun udbydes på numre, som Energistyrelsen har afsat hertil. Det er i praksis 8-cifrede abonnentnumre i nummerserien 901-905.

Informations- og indholdstjenester via mobiltelefon er omfattet af en brancheaftale, som en række mobiloperatører står bag. For yderligere oplysninger herom henvises til Telekommunikationsindustriens hjemmeside www.teleindustrien.dk eller til selve aftaleteksten på www.rammeaftalen.dk.

Definition af udbydere af elektroniske kommunikationsnet og -tjenester

Bekendtgørelsen finder anvendelse på ethvert udbud af elektroniske kommunikationsnet eller -tjenester til slutbrugere, som defineret i telelovens § 2, stk. 1, nr. 1, 3, 4 og 7. En række af bekendtgørelsens bestemmelser retter sig dog kun mod erhvervsmæssige udbydere af offentlige elektroniske kommunikationsnet eller -tjenester til slutbrugere, som defineret i telelovens § 2, stk. 1, nr. 2, 3, 5 og 8. For en udførlig gennemgang af udbyderbegrebet henvises til bemærkningerne til telelovens § 2⁴. Se desuden mere om udbyderbegrebet på [Energistyrelsens hjemmeside](#).

Antenne- og boligforeninger, cafeer, hoteller mv. og logningsbekendtgørelsen

Energistyrelsen har i forbindelse med udstedelsen af logningsbekendtgørelsen⁵ i en række sager taget stilling til, hvorvidt en forening, virksomhed mv. er omfattet af telelovgivningens definition på en udbyder af elektroniske kommunikationsnet eller -tjenester til slutbrugere. Baggrunden herfor er, at logningsbekendtgørelsen som er udstedt og administreres af Justitsministeriet henviser til telelovgivningens udbyderbegreb.

⁴ L 59 fremsat den 17. november 2010 (vedtaget som L 169 af 3. marts 2011), s. 29 ff.

⁵ Bekendtgørelsen nr. 988 af 28. september 2006 om udbydere af elektroniske kommunikationsnets og elektroniske kommunikationstjenesters registrering og opbevaring af oplysninger om teletrafik.



Det relevante kriterium har i hovedparten af sagerne været, om der var tale om et udbud på kommercielt grundlag, jf. telelovgivningens udbyderbegreb. Ved telelovsrevisionen i 2011 blev der foretaget en sproglig justering af begrebet, således at udbuddet skal ske med et kommercielt formål. Ved vurderingen af om udbud sker med et kommercielt formål, er det afgørende, om produktet sælges eller markedsføres med henblik på at opnå en direkte eller indirekte fortjeneste.

Energistyrelsen har således efter en konkret vurdering i en række tilfælde fundet, at hoteller, cafeer, havne mv. er omfattet af udbyderbegrebet i telelovens § 2, stk. 1, nr. 1, da udbuddet typisk sker med henblik på at gøre virksomheden mere attraktiv.

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

Bekendtgørelsens bestemmelser gælder ikke for:

1. Etablering og drift af betalingstelefoner
2. fordeling af radio- og tv-programmer i fællesantenneanlæg (selve indholdstjenesten)
3. fællesantenneanlæg, der kun anvendes til fordeling af radio- og tv-programmer (infrastrukturen)

Ved betalingstelefoner forstås mønttelefoner og lignende. I forhold til bekendtgørelsens undtagelse af etablering og drift af betalingstelefoner henvises til bekendtgørelse om betalingstelefoner, nr. 710 af 25. juli 1996.

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

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

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



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

Kriteriet "fordeling"

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

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

Kriteriet "fællesantenneanlæg"

Begrebet fællesantenneanlæg er ikke defineret i bekendtgørelsen eller i telelovgivningen i øvrigt. Begrebet svarer imidlertid til § 2, stk. 2, i lov nr. 988 af 6. oktober 2011 om radio- og fjernsynsvirksomhed. Heraf fremgår det, at der "*ved fællesantenneanlæg forstås [...] fællesantenneanlæg og andre kabelanlæg til fordeling af lyd- og billedprogrammer til lokaler, som anvendes til privat beboelse*".

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

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

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

I henhold til definitionen i radio- og fjernsynslovens § 2, stk. 2, skal der – efter bestemmelsens ordlyd – være tale om kabelbundne anlæg. Ved kabelbundne forstås enhver type kabling, herunder fiber-



kabler, COAX, mv. Trådløse teknologier er ikke omfattet af definitionen.

Særligt om anlæg baseret på IP-kommunikation

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

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

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

§ 1, stk. 3 Undtagelser for forudbetalte kort

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

§ 9, stk. 1:	Krav til kontrakten – se dog § 9, stk. 2 om særlige oplysningskrav ved forudbetalte elektroniske kommunikationstjenester, som defineret i § 2, stk. 1, nr. 1.
§ 11:	Varsling af ændringer i kontraktforholdet.
§ 12:	Bindingsperiode, opsigelsesvarsel og refusion.
§ 13:	Afbrydelse af tjenesten.
§ 14:	Klagebehandling.
§ 15:	Slutbrugerrettigheder hvis der ikke gives medhold i en klage.
§ 16:	Standstill af viderestilling, spærring mv.
§ 17:	Saldooplysning.
§ 18:	Saldokontrol.
§ 19:	Takstopdelt og specificeret regning.
§ 20:	Forhindring af A-nummer overførsel.



§ 21: Blokering for den kaldende brugers mulighed for at identificere det tilsluttede nummer.

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

§ 1, stk. 4 **Undtagelser for erhvervsaftaler**

Hvis der ikke er tale om en forbrugeraftale, jf. aftalelovens⁶ § 38 a, er det ved forudgående aftale muligt at fravige visse af bekendtgørelsens bestemmelser.

Definitionen af en forbrugeraftale i aftalelovens § 38 a, stk. 2, har følgende ordlyd:

"Ved en forbrugeraftale forstås i denne lov en aftale, som en erhvervsdrivende indgår som led i sit erhverv, når den anden part (forbrugeren) hovedsagelig handler uden for sit erhverv. Den erhvervsdrivende har bevisbyrden for, at en aftale ikke er en forbrugeraftale."

De bestemmelser, der kan fraviges i erhvervsforhold, er:

- § 9: Krav til kontrakten – se dog § 1, stk. 5 om slutbrugers mulighed for at kræve en kontrakt med det i § 9, stk. 1, jf. bilag 1, angivne indhold.
- § 11: Varsling af ændringer i kontraktforholdet.
- § 14: Klagebehandling.
- § 15: Slutbrugerrettigheder hvis der ikke gives medhold i en klage.
- § 16, stk. 1, nr. 2 og 3: Spærring og spærring for adgang til informations- og indholdstjenester.
- § 16, stk. 2-4: Anmodning om spærring, kategorier og uhindret adgang til alarmopkald (112).
- § 18: Saldokontrol.
- § 19, stk. 1-4: Takstopdelt eller specificeret regning.
- § 20: Forhindring af A-nummer overførsel.
- § 21: Blokering for den kaldende brugers mulighed for at identificere det tilsluttede nummer.

⁶ Lovbekendtgørelse nr. 781 af 26. august 1996 om aftaler og andre retshandlinger på formuerettens område



§ 1, stk. 5 Ret til kontrakt i erhvervsaftaler

..-

§ 1, stk. 6 Pligt til operatørforvalg og fast operatørvalg

..-

§ 2 Definitioner

§ 2. I denne bekendtgørelse forstås ved:

1) **Forudbetalte elektroniske kommunikationstjenester:** Udbud af tjenester, hvor slutbrugeren via køb af et kort eller elektroniske kommunikationstjenester, der kan sidestilles hermed, forudbetaler den samlede tjeneste, inklusive løbende forbrug.

2) **Trafikdata:** Data, som behandles med henblik på overførsel af kommunikation i et elektronisk kommunikationsnet eller debitering heraf.

3) **Lokaliseringsdata:** Data, som behandles i et elektronisk kommunikationsnet, og som angiver den geografiske placering af det terminaludstyr, som brugeren af en offentlig elektronisk kommunikationstjeneste anvender.

4) **Tillægstjeneste:** Enhver form for tjeneste, der kræver behandling af trafik- eller lokaliseringsdata, som ikke er trafikdata, ud over hvad der er nødvendigt for overførsel af kommunikation eller debitering heraf.

5) **Bruger:** En fysisk person, som anvender en offentligt tilgængelig elektronisk kommunikationstjeneste i privat eller forretningsmæssigt øjemed uden nødvendigvis at abonnere på den pågældende tjeneste.

6) **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.

7) **Standsnings af viderestilling:** En konkret automatisk viderestilling, der er etableret til en slutbrugers nummer, som standses efter anmodning fra slutbrugeren.

8) **Spærring:** En funktion, hvor slutbrugeren via en eller flere af de tjenester, som aftalen vedrører, ved anvendelse af en kode kan hindre brug af tjenesten, og hvor slutbrugeren ved anvendelse af koden både kan etablere og ophæve spærringen med umiddelbar virkning.

9) **Spærring for adgang til informations- og indholdstjenester:** En funktion, hvor udbyderen imødekommer og herefter skriftligt bekræfter anmodninger fra den enkelte slutbruger om spærring og ophævelse af spærring for opkald til de pågældende tjenester.

10) **Saldooplysning:** Oplysning om den forbrugsafhængige debitering.

11) **Saldokontrol:** En funktion, hvor den udbudte tjeneste spærrer for yderligere forbrug umiddelbart efter, at det er konstateret, at forbruget har overskredet et beløb, der på forhånd er aftalt mellem udbyderen og slutbrugeren.

12) **Takstopdelt regning:** En regning med opdeling af de debiterede ydelser fordelt på de takseringskategorier, som udbyderen



opererer med.

13) Specificeret regning: *En regning, der indeholder en specificering af de debiterede ydelser, sådan 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.*

14) A-nummer: *Den kaldende abonnents nummer.*

15) A-nummeroverførsel: *Overførsel af A-nummeret til den kaldte abonnent med henblik på visning hos denne.*

16) Tilsluttet nummer: *Den kaldte brugers nummer, uanset om dette er forskelligt fra det nummer, den kaldende bruger har kaldt.*

§ 2, stk. 1, nr. 1, Forudbetalte kort

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

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

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

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

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

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

Det er et krav for at være omfattet af undtagelsesbestemmelsen, at tjenesten spærres, når saldoen rammer 0 kr. Hvis negativ saldo alene skyldes forsinket opdatering af internationalt roamede opkald



hindrer dette ikke, at tjenesten kan betragtes som forudbetalt. Det forudsætter dog, at tjenesten spærres, så snart udbyderen har mulighed for at konstatere, at saldoen er 0 kr. eller lavere.

Udbyderen af en forudbetalt tjeneste er, jf. § 1, stk. 3, undtaget fra forpligtelserne i § 9, stk. 1, og §§ 11-22.

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

§ 2, stk. 1, nr. 2, Trafikdata

Definitionen i § 2, stk. 1, nr. 2, har baggrund i e-databeskyttelsesdirektivets art. 2, litra b.

Trafikdata omfatter en lang række data, jf. e-databeskyttelsesdirektivets betragtning 15. Det kan f.eks. være kommunikationens dirigering, varighed, tid, omfang eller den anvendte protokol. Derudover vil data vedr. lokaliseringen af afsenders eller modtagers terminaludstyr, det net, som kommunikationen udgår fra eller ender i, forbindelsens begyndelse, afslutning eller varighed tillige være omfattet af definitionen. Det format, hvori kommunikationen overføres via nettet, kan tillige være trafikdata, og endelig er debiteringsdata også indeholdt i definitionen på trafikdata.

Der henvises i øvrigt til vejledningen til § 23.

§ 2, stk. 1, nr. 3, Lokaliseringsdata

Definitionen i § 2, stk. 1, nr. 3, har baggrund i e-databeskyttelsesdirektivets art. 2, litra c.

Lokaliseringsdata er data, der angiver den geografiske placering af det terminaludstyr, der anvendes i elektroniske kommunikationsnet.

Lokaliseringsdata kan angive breddegrad, længdegrad og højde for brugerens terminaludstyr, rejseretningen, nøjagtigheden af lokaliseringsoplysningerne, identifikation af den celle inden for (mobil-) nettet, hvor terminaludstyret er lokaliseret på et bestemt tidspunkt, samt det tidspunkt, hvor lokaliseringsoplysningerne er registreret, jf. e-databeskyttelsesdirektivets betragtning 14.

Der henvises i øvrigt til vejledningen til § 24.



§ 2, stk. 1, nr. 4 Tillægstjeneste

Definitionen i § 2, stk. 1, nr. 4, har baggrund i e-databeskyttelsesdirektivets art. 2, litra g.

En tillægstjeneste defineres som enhver slags tjeneste, der kræver behandling af trafik- eller lokaliseringsdata ud over, hvad der er nødvendigt for overførsel af kommunikation eller debitering heraf. I det omfang behandlingen af trafik- eller lokaliseringsdata er en nødvendighed for overførslen af kommunikation eller debitering heraf, er der derfor ikke tale om en tillægstjeneste.

Eksempler: Tillægstjenester kan bestå af rådgivning om de billigste takstpakker, vejvisning, trafikoplysninger, vejrudsigter eller turistinformation, jf. e-databeskyttelsesdirektivet, betragtning 18.

Der henvises i øvrigt til vejledningen til § 23, stk. 3.

§ 2, stk. 1, nr. 5 Bruger

Definitionen i § 2, stk. 1, nr. 5, har baggrund i e-databeskyttelsesdirektivets art. 2, litra a.

E-databeskyttelsesdirektivet skelner mellem brugere og abonnenter. Abonnenten er den fysiske eller juridiske person, som har indgået abonnementsaftalen med udbyderen, og som hæfter for betalingen af de ydelser, der leveres i henhold til abonnementsaftalen.

Baggrunden for denne skelnen er, at der i visse sammenhænge ikke er personsammenfald mellem abonnent og bruger, mens der samtidig kan være grund til at lade databeskyttelsen gælde begge parter. Dette gælder f.eks. i forhold til en juridisk person, der kan være abonnent, men som efter definitionen i stk. 5 ikke er bruger.

Eksempel: En bruger kan være en søn eller datter, som er fast bruger af en tjeneste, hvor forældrene er abonnenter (slutbrugere). Tilsvarende gælder, hvor abonnenten (slutbrugeren) er en arbejdsgiver, og hvor brugeren er ansat hos arbejdsgiveren.

§ 2, stk. 1, nr. 6 Bindingsperiode

Ikrafttrædelsestidspunkt

Bindingsperioden løber fra aftalens ikrafttræden. Tidspunktet for aftalens ikrafttræden er ikke særskilt defineret i bestemmelsen eller i den øvrige telelovgivning.



En forbrugers adgang til fx at hæve aftalen som følge af forsinket levering af en tjenesteydelse vil hermed skulle løses efter de almindelige obligationsretlige regler. Hvis forbrugeren indgår en aftale om levering af teletjenester via f.eks. udbyderens hjemmeside, vil forbrugers adgang til at hæve aftalen dog følge af fjernsalgsreglerne i forbrugeraftaleloven.

Uden yderligere omkostninger

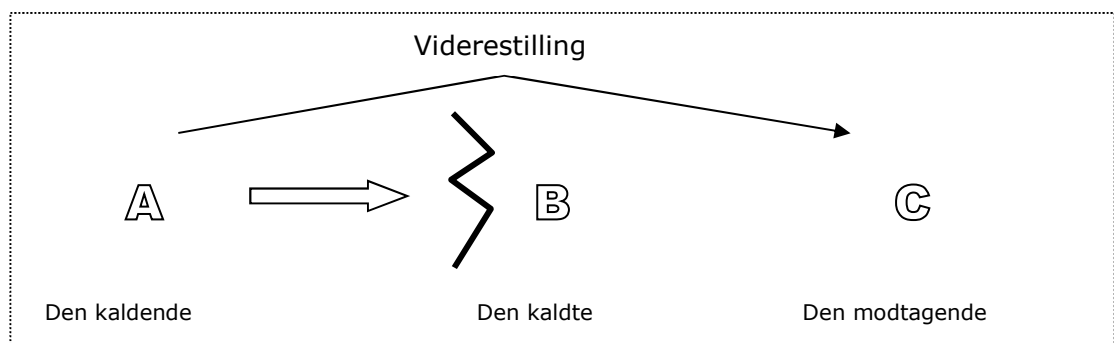
Forbrugeren skal kunne opsig aftalen uden yderligere omkostninger, med virkning fra den dag, hvor bindingsperioden udløber (inkl. et evt. opsigelsesvarsel, jf. § 12, stk. 1). Herefter skal aftalen kunne opsiges til enhver tid med almindeligt opsigelsesvarsel uden yderligere omkostninger. Det vil eksempelvis sige, at udbyderen i forbindelse med forbrugers opsigelse ikke kan opkræve gebyrer eller ekstrabetaling for udstedelse af slutfaktura.

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

§ 2, stk. 1, nr. 7 Standsning af viderestilling

Standsning af viderestilling omfatter en konkret automatisk viderestilling fra tredjemand. Det betyder, at der ikke er tale om, at det på forhånd skal være muligt at hindre al viderestilling til et nummer, men derimod om et efterfølgende indgreb i forhold til en konkret foretaget viderestilling.

Viderestilling kan kort illustreres således:



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

Standsning af viderestilling skal ske efter anmodning fra den modtagende abonnent (C). Anmodning kan ske både til den modtagende



abonnents udbyder (C's udbyder) og til den udbyder, der iværksætter omstillingen (B's udbyder).

Der henvises i øvrigt til vejledningen til § 16, stk. 1, nr. 1.

§ 2, stk. 1, nr. 8 Spærring

Ved spærring forstås, at udbydere af taletelefonitjenester til slutbrugere tilbyder slutbrugeren mulighed for at hindre brug af tjenesten (udgående opkald) ved brug af en kode. Slutbrugeren skal ved at anvende en kode kunne etablere og ophæve spærringen med umiddelbar virkning.

Det fremgår af bestemmelsen, at spærring skal kunne etableres og ophæves "via en eller flere af de tjenester, som aftalen vedrører". Herved forstås, at funktionen (spærring) som minimum skal tilbydes via samme tjenestetype, som abonnementet omfatter, men at den herudover også kan tilbydes via andre tjenester.

Det er ikke tilstrækkeligt, at etablering og ophævelse af spærringen ved brug af en kode tilbydes via slutbrugers almindelige adgangskode til tjenesten, f.eks. pinkoden til SIM-kortet for så vidt angår mobiltjenester. Baggrunden herfor er, at slutbrugeren skal være bevidst om, at spærringen etableres og ophæves, og at dette bedst sikres ved anvendelse af en separat kode.

At spærringen skal etableres eller ophæves "med umiddelbar virkning" betyder, at spærringsfunktionen ikke opfylder lovgivningens beskyttelseshensyn, hvis etablering eller ophævelse af spærring ikke sker straks efter slutbrugers anvendelse af koden. Bestemmelsens formål er at sikre, at en slutbruger på en nem måde kan styre sit forbrug af tjenesten.

Der henvises i øvrigt til vejledningen til § 16, stk. 1, nr. 2.

§ 2, stk. 1, nr. 9 Spærring for adgang til informations- og indholdstjenester

Udbyderen skal skriftligt bekræfte spærring og ophævelse af spærring. Der gælder ingen særlige formkrav for denne bekræftelse, hvilket vil sige, at den kan fremsendes med post, e-mail, eller på anden vis. Udbyderen skal ved fremsendelse af bekræftelse på elektronisk medium sikre sig, at slutbrugeren har adgang til det pågældende medium.

Der henvises i øvrigt til vejledningen til § 16, stk. 1, nr. 3.



§ 2, stk. 1, nr. 10 Saldooplysning

Der skal tilbydes saldooplysning, hvis der anvendes forbrugsafhængig debitering, jf. § 17, stk. 1.

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

De to situationer kan illustreres ved følgende tre eksempler:

Eksempel 1: Et selskab udbyder et abonnement, hvor slutbrugeren abonnerer på en trådløs bredbåndsforbindelse med en markedsført hastighed på op til 16 Mbit/s og 1 GB data per måned til en fast pris. Bruger slutbrugeren hele den inkluderede mængde data, har slutbrugeren stadig adgang til tjenesten, og bliver debiteret for yderligere forbrug.

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

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

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

Der henvises i øvrigt til vejledningen til § 17, stk. 1.

§ 2, stk. 1, nr. 11 Saldokontrol

Der henvises til vejledningen til § 18.



§ 2, stk. 1, nr. 12 Takstopdelt regning

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

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

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

Der henvises i øvrigt til vejledningen til § 19, stk. 1.

§ 2, stk. 1, nr. 13 Specificeret regning

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

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

- dato
- klokkeslæt
- kaldt nummer
- samtalerens varighed, og
- prisen for opkaldet

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

Bestemmelsen stiller ikke krav til den konkrete udformning af specificerede regninger, men regulerer alene, hvilke oplysninger der som minimum skal fremgå af en specificeret regning.

Ved udarbejdelse af specificerede regninger for offentlige myndigheder, private virksomheder m.v. er lov om behandling af personoplysninger, § 13, til hinder, for at der gives fuld oplysning om kaldt nummer. Det kan i den forbindelse oplyses, at lov om behandling af personoplysninger hører under Datatilsynets kompetenceområde.

Der henvises i øvrigt til vejledningen til § 19, stk. 1.

§ 2, stk. 1, nr. 14 A-nummer

Der henvises til vejledningen til § 20, stk. 1.

§ 2, stk. 1, nr. 15 A-nummeroverførsel

Der henvises til vejledningen til § 20, stk. 1.

§ 2, stk. 1, nr. 16 Tilsluttet nummer

Et tilsluttet nummer er det nummer, som modtager et givent opkald, uanset om det er det nummer, den kaldende bruger har kaldt.

Eksempel: En bruger laver et opkald til nummer B. Nummeret tilhører en virksomhed, som har et omstillingssystem, og her omstilles opkaldet til nummer C. Det kaldte nummer er B, det tilsluttede nummer er C.

Der henvises i øvrigt til vejledningen til § 21, stk. 1.



Kapitel 2 Krav til udbydere af taletelefonitjenester og udbydere eller ejere af elektroniske kommunikationsnet

§ 3 Adgang til opkald til 112, teksttelefonitjeneste og nødkaldenummer

§ 3. Udbydere af taletelefonitjenester og udbydere eller ejere af elektroniske kommunikationsnet, der benyttes til taletelefonitjenester, skal sikre, at alle brugere og slutbrugere, der er tilsluttet nettet eller tjenesten, kan

1) foretage gratis opkald til den offentlige alarmtjeneste (112) og 2) foretage opkald til forsyningspligtudbyders teksttelefonitjeneste og denne tjenestes nødkaldenummer.

Stk. 2. Ejere af elektroniske kommunikationsnet, som nævnt i stk. 1, er ikke forpligtet til at efterleve de i stk. 1 beskrevne krav i de tilfælde, hvor taletelefonitjenesten udbydes af tredjemand.

§ 3, stk. 1 Teksttelefonitjenesten og gratis opkald til 112 mv.

Pligten til at sikre, at brugerne har adgang til at foretage opkald til de i nr. 1 og 2 nævnte tjenester påhviler både udbydere af taletelefonitjenester og udbydere eller ejere af elektroniske kommunikationsnet, som en slutbruger eller en kreds af slutbrugere har besluttet at etablere til eget brug og som anvendes til taletelefoni. Forpligtelserne gælder også for ejere af interne net hos enkeltbrugere, etableret "bag ved" det pågældende abonnentnummer, i det omfang disse net anvendes til taletelefoni og er tilsluttet offentlige elektroniske kommunikationsnet eller -tjenester med henblik på at muliggøre kommunikation med disse.

Forpligtelserne gælder endvidere for udbud af taletelefoni til slutbrugere på såvel fastnet- som mobiltelefoniområdet (teknologineutralitet) og gælder for udbud af taletelefoni, uanset om taletelefonitjenesten anses som offentlig eller ikke-offentlig.

Forpligtelserne gælder kun, såfremt de pågældende brugere har adgang til at foretage opkald til numre i den danske nummerplan (se hertil definitionen af taletelefonitjeneste i telelovens § 2, stk. 1, nr. 10). Heri ligger for det første, at tjenester eller net, der kun muliggør modtagelse af opkald – men ikke gør det muligt at foretage opkald – ikke er omfattet af forpligtelsen. For det andet gælder, at tjenester eller net, der alene giver mulighed for at foretage opkald til udlandet – og dermed ikke til numre i den danske nummerplan – ikke er omfattet, da der ikke er tale om en taletelefonitjeneste, jf. teleloven § 2, stk. 1, nr. 10.

Det bemærkes, at der ved anvendelse af IP-telefoni ikke – som f.eks. ved PSTN-telefoni – kan foretages alarmopkald ved strømafbrydelse. Udbyderen bør derfor gøre slutbrugere opmærksomme



på denne begrænsning ved aftaleindgåelsen, jf. § 9, stk. 1, jf. bilag 1, nr. 18 og § 9, stk. 2, jf. bilag 2, nr. 17.

Der tilbydes desuden en særlig SMS-ordning, som sikrer handicappedes adgang til alarmtjenesten. Ordningen er baseret på aftale mellem alarmmyndighederne, forsyningspligtudbyderen og offentlige udbydere og er ikke en del af bekendtgørelsesreguleringen. Forsyningspligtudbyder i Danmark vedrørende tekstelefontjenesten er pr. 1. januar 2017 TDC A/S.

§ 3, stk. 2 **Særligt om udbud via tredjemand**

En ejer af et elektronisk kommunikationsnet er kun forpligtet efter § 3, stk. 1, hvis ejeren giver de tilsluttede slutbrugere adgang til offentlige elektroniske kommunikationsnet eller -tjenester (taletelefontjenester). I de tilfælde, hvor en anden end ejeren står for at udbyde taletelefontjenesten via det pågældende elektroniske kommunikationsnet eller -tjeneste, er det alene udbyderen af taletelefontjenesten, som skal overholde de forpligtelser, der følger af § 3, stk. 1. Der vil således altid være en part, der har forpligtelsen til at sikre de i stk. 1 nævnte funktioner, hvis der udbydes taletelefontjeneste – bestemmelsen i stk. 2 regulerer alene hvilken af potentielt flere involverede parter, der er ansvarlig efter stk. 1.

Eksempel: En boligforening har købt et elektronisk kommunikationsnet, som er tilsluttet offentlige elektroniske kommunikationsnet eller -tjenester. Her vil boligforeningen alene være forpligtet i henhold til bestemmelsen, hvis boligforeningen giver tilsluttede slutbrugere adgang til offentlige elektroniske kommunikationsnet eller -tjenester. Hvis boligforeningen imidlertid har en aftale med et teleselskab, der leverer taletelefontjeneste og dermed adgangen til offentlige elektroniske kommunikationsnet eller -tjenester på foreningens net, vil det være teleselskabet, der har forpligtelsen i henhold til bestemmelsen.

§ 4 **Terminering og dirigering af opkald til 112**

§ 4. Udbydere af ikke-offentlige taletelefontjenester og udbydere af elektroniske kommunikationsnet, der benyttes til ikke-offentlige taletelefontjenester, skal sikre, at opkald fra de tilsluttede slutbrugere til den offentlige alarmtjeneste (112) straks termineres i et offentligt elektronisk kommunikationsnet.

Stk. 2. Udbydere af offentlige taletelefontjenester og udbydere af elektroniske kommunikationsnet, der benyttes til offentlige taletelefontjenester, skal sikre, at opkald fra de tilsluttede slutbrugere til den offentlige alarmtjeneste (112) straks termineres i forsyningspligtudbyders elektroniske kommunikationsnet.

Stk. 3. Forsyningspligtudbyder skal sikre, at alarmopkald straks dirigeres og afleveres



- 1) *til den alarmcentral, der hører til den pågældende slutbrugers tilslutning til det offentlige elektroniske kommunikationsnet,*
- 2) *til den alarmcentral, der hører til den pågældende slutbrugers tilslutning til et elektronisk kommunikationsnet, der ikke er offentligt, hvis forsyningspligtudbyders oplysninger, jf. stk. 4, tillader det, eller*
- 3) *efter nærmere forudgående aftale mellem forsyningspligtudbyder og alarmmyndighederne.*

Stk. 4. Udbydere af offentlige taletelefonitjenester og udbydere af offentlige elektroniske kommunikationsnet, der benyttes til offentlige taletelefonitjenester, skal efter nærmere aftale med forsyningspligtudbyder sikre, at oplysninger, der er nødvendige for den i stk. 3 nævnte dirigering af alarmopkaldet, stilles til rådighed for forsyningspligtudbyder senest samtidig med, at alarmopkaldet til den offentlige alarmtjeneste (112) foretages.

Dirigering af alarmopkald

Bestemmelsen regulerer forholdet vedrørende forpligtelser for udbydere af såvel offentlige som ikke-offentlige taletelefonitjenester, som ikke udelukkende giver adgang til at foretage opkald til udlandet, til at yde bistand til håndtering af opkald til den offentlige alarmtjeneste (112) frem til alarmcentralen.

Det overordnede princip er, at det skal sikres, at et alarmopkald dirigeres til den for slutbrugeren/den kaldende part nærmeste alarmcentral, jf. stk. 3, nr. 1 og 2, eller at opkaldet dirigeres efter nærmere aftale mellem alarmmyndighederne og forsyningspligtudbyder, jf. stk. 3, nr. 3. Forsyningspligtudbyder i Danmark vedrørende taletelefoni er pr. 1. januar 2017 TDC A/S.

Bestemmelsens metodik i forhold til dirigering af alarmopkald kan kort skitseres på denne måde (alarmopkaldet kan originere i hvilket som helst af de første tre led):

Ikke-offentlige taletelefonitjenester

- offentlige elektroniske kommunikationsnet og taletelefonitjenester
- forsyningspligtudbyderens elektroniske kommunikationsnet
- den til slutbrugers tilslutning hørende alarmcentral

Ved dirigering frem til alarmcentralen forstås, at opkald skal fremføres og afleveres til den relevante alarmcentral, jf. telelovens § 61 med bemærkninger. Det følger heraf, at forsyningspligtudbyderens forpligtelse ophører, når alarmopkaldet er afleveret til nettermineringspunktet i alarmcentralen, medmindre andet følger af aftale indgået mellem forsyningspligtudbyder og alarmmyndighederne efter stk. 3, nr. 3.



Udbydere af offentlige taletelefonitjenester og udbydere af offentlige elektroniske kommunikationsnet, der benyttes til taletelefonitjenester, skal med henblik på en hensigtsmæssig koordinering sikre, at alarmopkald straks termineres i forsyningspligtudbyders elektroniske kommunikationsnet, jf. stk. 2, hvorefter forsyningspligtudbyderen skal stå for dirigering og aflevering (herunder den nødvendige koordinering og håndtering) af alarmopkaldene til alarmcentralerne, jf. stk. 3, herunder sikre, at opkaldet straks dirigeres til den for den pågældende slutbruger/kaldende part hørende alarmcentral, eller at opkaldet dirigeres efter nærmere aftale mellem alarmmyndighederne og forsyningspligtudbyder.

Udbydere af offentlige elektroniske kommunikationsnet eller -tjenester er forpligtede til at sikre, at oplysninger, der er nødvendige for dirigering af alarmopkald (dirigeringsoplysninger) stilles til rådighed for forsyningspligtudbyderen, jf. stk. 4. Forsyningspligtudbyderen har således kun mulighed for at dirigere et alarmopkald til rette alarmcentral, jf. stk. 3, hvis forsyningspligtudbyderen modtager de nødvendige dirigeringsoplysninger sammen med opkaldet.

For opkald fra fastnet og IP-telefoni sker denne tilrådighedsstillelse af dirigeringsoplysninger i praksis i form af den såkaldte 80-nummerløsning, som er baseret på samtrafikaftaler mellem alarmmyndighederne, forsyningspligtudbyderen og offentlige udbydere.

Er der imidlertid tale om en ikke-offentlig udbyder af elektroniske kommunikationsnet eller -tjenester, skal udbyderen sørge for, at alarmopkaldet termineres i et offentligt elektronisk kommunikationsnet, jf. stk. 1. Udbyderen af det offentlige elektroniske kommunikationsnet eller -tjenester samt forsyningspligtudbyder forestår herefter den videre proces som beskrevet ovenfor.

§ 5

Stedbestemmelse af alarmopkald

§ 5. Udbydere af taletelefonitjenester og udbydere eller ejere af elektroniske kommunikationsnet, der benyttes til taletelefonitjenester, skal bidrage med at tilvejebringe og stille retvisende oplysninger til brug for stedbestemmelse til rådighed for den offentlige alarmtjeneste (112) senest samtidig med, at alarmopkaldet til den offentlige alarmtjeneste (112) foretages. Dette skal ske ved

- 1) **som minimum at sikre, at relevante, grundlæggende oplysninger til brug for stedbestemmelse af alarmopkald stilles til rådighed for den offentlige alarmtjeneste (112), herunder nummeroplysningsdata, jf. § 31, stk. 2, i lov om elektroniske kommunikationsnet og -tjenester,**
- 2) **at sikre tilvejebringelse og overførsel af stedbestemmelsesoplysninger om brugers fysiske position sammen med hvert**



enkelt alarmopkald til den offentlige alarmtjeneste (112), hvis brugers fysiske position kan afvige fra abonnentadressen eller installationsadressen, og

- 3) i det omfang, det er relevant, at stille andre oplysninger om særlige anvendelser af tjenester og net m.m., som kan have betydning for validiteten af oplysninger som nævnt i nr. 1 og 2, til rådighed for den offentlige alarmtjeneste (112).*

Stk. 2. De i stk. 1 nævnte bidrag og oplysninger til at stedbestemme alarmopkald til den offentlige alarmtjeneste (112) fastlægges efter nærmere aftale mellem alarmmyndighederne, forsyningspligtudbydere og udbydere af elektroniske kommunikationsnet eller -tjenester.

Stk. 3. Ejere af elektroniske kommunikationsnet, som nævnt i stk. 1 og som geografisk dækker flere fysiske adresser, skal efter nærmere aftale med udbyderen af elektroniske kommunikationsnet eller -tjenester sikre, at udbyderen kan stille oplysninger, herunder stedbestemmelsesoplysninger, jf. stk. 1 og 2, til rådighed for forsyningspligtudbydere senest samtidig med, at alarmopkaldet til den offentlige alarmtjeneste (112) foretages.

Stk. 4. De i stk. 1 nævnte bidrag og oplysninger til at stedbestemme alarmopkald til den offentlige alarmtjeneste (112) skal stilles til rådighed for forsyningspligtudbydere efter nærmere forudgående aftale mellem forsyningspligtudbydere og udbydere af elektroniske kommunikationsnet eller -tjenester, senest samtidig med, at alarmopkaldet til den offentlige alarmtjeneste (112) foretages.

Stk. 5. Forsyningspligtudbydere skal sikre, at stedbestemmelsesoplysninger, jf. stk. 1 og 2, stilles til rådighed for alarmmyndighederne, jf. § 31, stk. 6, i lov om elektroniske kommunikationsnet og -tjenester, efter nærmere forudgående aftale med disse og senest samtidig med den i § 4, stk. 3, nævnte dirigering og aflevering af alarmopkaldet til den offentlige alarmtjeneste (112).

§ 5, stk. 1 Sikring af oplysninger til alarmmyndighederne

Bestemmelsen har til hensigt at sikre, at alarmmyndighederne har tilstrækkelige oplysninger til rådighed til at kunne stedbestemme opkald til den offentlige alarmtjeneste (112). Der er tale om tre forskellige typer af oplysninger:

- 1) grundlæggende oplysninger til brug for stedbestemmelse, jf. stk. 1, nr. 1. og
- 2) stedbestemmelsesoplysninger om brugers fysiske position (lokaliseringsdata), jf. stk. 1, nr. 2.
- 3) særlig oplysning om validiteten af oplysninger efter nr. 1 og 2, jf. stk. 1, nr. 3.

Fælles for disse typer af oplysninger gælder, at de skal stilles til rådighed for den offentlige alarmtjeneste senest samtidig med alarmopkaldet. Det skal særligt bemærkes, at disse oplysninger skal stilles til rådighed for alarmtjenesten også i de tilfælde, hvor der er tale om abonnenter med hemmeligt eller udeladt nummer.



Grundlæggende oplysninger

For så vidt angår den første type oplysninger følger det af § 5, stk. 1, nr. 1, at det er obligatorisk for alle udbydere af taletelefonitjenester og udbydere eller ejere af elektroniske kommunikationsnet, der benyttes til taletelefonitjenester, at stille disse oplysninger til rådighed for alarmtjenesten. De oplysninger, der skal stilles til rådighed i medfør af nr. 1, er i praksis abonnentoplysninger, jf. den eksplicite henvisning til nummeroplysningsdata. Det er således afgørende for alarmtjenesten, at de får oplysninger om det kaldende nummer, herunder navn og adresse på den registrerede slutbruger.

Forpligtelsen for udbyderen til at videregive de pågældende oplysninger til alarmtjenesten gælder uanset om slutbrugeren har ønsket hemmeligt eller udeladt nummer jf. § 31, stk. 6, jf. § 31, stk. 5, nr. 2, i lov om elektroniske kommunikationsnet og -tjenester.

Stedbestemmelsesoplysninger om brugers fysiske position

Den anden type af oplysninger skal tilvejebringes af udbydere af taletelefonitjenester og udbydere eller ejere af elektroniske kommunikationsnet, der benyttes til taletelefonitjenester, hvis der er mulighed for, at brugerens fysiske placering afviger fra den registrerede adresse. Dette er bl.a. relevant for abonnementsforhold vedr. mobiltelefoni eller fastnettelefoni, hvor der er registreret en bruger, der er forskellig fra abonnenten/slutbrugeren, jf. § 2, stk. 1, nr. 5.

Validiteten af oplysninger

For bestemte typer af tjenester, eksempelvis mobiltelefoni og flytbar (nomadisk) IP-telefoni kan der være tekniske vanskeligheder forbundet med at foretage retvisende stedbestemmelse. I disse tilfælde er udbydere af taletelefonitjenester og udbydere eller ejere af elektroniske kommunikationsnet, der benyttes til taletelefonitjenester, forpligtede til at oplyse om de særlige forhold, som gør, at stedbestemmelsesoplysninger ikke kan garanteres at være retvisende, jf. stk. 1, nr. 3. Sådanne oplysninger fritager ikke for pligten til at levere den bedst mulige stedbestemmelse, jf. nr. 1 og 2.

Stedbestemmelse af opkald i mobilnettet sker i praksis ved, at udbyderen videregiver oplysninger om, hvilken mobilmast brugeren har forbindelse til, når opkaldet foretages. I det omfang det for udbydere af mobile tjenester er teknisk muligt at foretage en mere nøjagtig stedbestemmelse af brugeren, skal denne information videregives ved alarmopkald.

Som det fremgår af bemærkningerne til telelovens § 61, kan det være teknisk umuligt for visse udbydere blandt andet at levere stedbe-



stemmelsesoplysninger. Det kan eksempelvis være tilfældet med visse nomadiske IP-telefonitjenester.

Det fremgår videre af bemærkningerne, at når der er indført internationalt anerkendte standarder på området, vil udbydere af sådanne tjenester skulle opfylde forpligtelserne på lige fod med øvrige udbydere. Ministeriet kan oplyse, at der er iværksat standardiseringsarbejde i EU-regi, som skal sikre, at der kan leveres stedbestemmel-sesoplysninger for nomadiske IP-telefonitjenester.

Indtil sådanne standarder og muligheder foreligger, stilles der i ud-budsbekendtgørelsen krav om, at brugerne informeres om be-grænsningerne i de stedbestemmel-sesoplysninger, der afgives, jf. § 7, stk. 4 og bilag 1, punkt 18. I henhold til den foreliggende aftale mellem relevante udbydere og alarmmyndighederne afgives der i forbindelse med alarmopkald oplysning om anvendelsen eller typen af taletelefonitjeneste sammen med afgivelsen af stedbestemmel-sesoplysninger med henblik på at sikre alarmmyndighederne vi-den om usikkerheden forbundet med de stedbestemmel-sesoplys-ninger, der er til rådighed (typisk abonnentadresse).

Det er således de i praksis tilgængelige oplysninger og muligheder-ne for, at disse ikke er retvisende, der er bestemmende for, om der skal gives oplysning om særlige tjenester og net m.m., som kan ha-ve betydning for validiteten af stedbestemmel-sesoplysninger. Som minimum bør abonnentoplysninger altid videregives til alarmtjene-sten.

§ 5, stk. 2 Aftale om oplysninger

Ifølge stk. 2, skal de i stk. 1 nævnte bidrag og oplysninger fastlæg-ges efter nærmere aftale med alarmmyndighederne, forsyningspligt-udbyderen og udbydere af elektroniske kommunikationsnet og -tjenester. Der stilles således ikke krav i bekendtgørelsen om, hvilken karakter de nævnte oplysninger nærmere skal have. Der stilles blot krav om, at der er indgået aftale om det mellem de relevante parter.

§ 5, stk. 3 Særligt om aftaler ved flere geografiske slutbrugeradres-ser

Såfremt en ejer af et elektronisk kommunikationsnet dækker flere geografiske slutbrugeradresser, skal ejeren indgå aftale med den udbyder, der leverer telefonitjenesten til slutbrugerne, med henblik på at sikre, at den pågældende udbyder har mulighed for at stille de i stk. 1 nævnte oplysninger til rådighed for forsyningspligtudbyderen. Det betyder, at ejere af elektroniske kommunikationsnet er forpligte-



de til, gennem aftale med udbyderen, at sikre, at der stilles retvisende stedbestemmelsesoplysninger til rådighed senest samtidig med, at alarmopkald foretages.

Eksempel: En virksomhed har kontorer i to forskellige byer – et hovedkontor og en underafdeling. Kontorerne er forbundet med et fast kredsløb, som virksomheden ejer. I det tilfælde, at alle udgående opkald bliver samlet ét sted, f.eks. på virksomhedens hovedkontor, er virksomheden forpligtet til at sikre, at der stilles retvisende stedbestemmelsesoplysninger til rådighed ved alarmopkald, således at opkaldet kan dirigeres til den relevante alarmcentral. Det betyder, at selvom et opkald foretages fra underafdelingen og dirigeres via virksomhedens telefoncentral på hovedkontoret, og dermed ved f.eks. A-nummervisning fremstår som om det foretages fra hovedkontoret, skal der gives oplysning om, at opkaldet foretages fra underafdelingen.

§ 5, stk. 4-5 Forsyningspligtudbyderens tilrådighedsstillelse af oplysninger til alarmmyndighederne

Udbydere af taletelefonitjenester og udbydere eller ejere af offentlige elektroniske kommunikationsnet, der benyttes til taletelefonitjenester, skal stille oplysninger som nævnt i stk. 1 til rådighed for forsyningspligtudbyderen efter nærmere aftale, eksempelvis som led i samtrafikaftaler mellem udbyderen og forsyningspligtudbyderen, og senest samtidig med, at alarmopkaldet foretages, jf. stk. 4. Forsyningspligtudbyderen sørger herefter for, at stedbestemmelsesoplysninger bliver stillet til rådighed for alarmmyndighederne, jf. stk. 5. Telelovens § 31, stk. 5, nr. 2 og stk. 6 regulerer endvidere forsyningspligtudbyderens videregivelse af nummeroplysningsdata til alarmmyndighederne. Dette sikrer, at stedbestemmelsesoplysninger altid er til rådighed for alarntjenesten senest samtidig med, at alarmopkaldet modtages.

§ 6 Betaling vedrørende forsyningspligtudbyderen og opkald til 112

§ 6. Forsyningspligtudbyder må for den i §§ 4 og 5 omhandlede koordinering, dirigering og aflevering af alarmopkald og oplysninger til brug for stedbestemmelse af alarmopkald af de pågældende udbydere af elektroniske kommunikationsnet eller tjenester opkræve en betaling, der ikke overstiger forsyningspligtudbyders samlede omkostninger, inkl. en rimelig fortjeneste, ved denne koordinering, dirigering og aflevering af alarmopkald og oplysninger til brug for stedbestemmelse af alarmopkald.



Betalingen for koordinering, dirigering og aflevering af opkald til den offentlige alarmtjeneste

Forsyningspligtudbyderen må ikke kræve en betaling for koordinering, dirigering og aflevering (herunder den nødvendige håndtering) af stedbestemmelsesoplysninger og af opkald til den offentlige alarmtjeneste (112), der overstiger forsyningspligtudbyderens samlede omkostninger inkl. en rimelig fortjeneste i den forbindelse

Forsyningspligtudbyderen er, jf. § 4, stk. 3, jf. teleloven § 61, forpligtet til at dirigere og koordinere aflevering af alarmopkald til den relevante alarmcentral på baggrund af de dirigeringsoplysninger, som offentlige udbydere er forpligtede til at stille til rådighed for forsyningspligtudbyderen, jf. § 4, stk. 4.

Det følger af telelovens § 61, stk. 1, nr. 1, at en eller flere udbydere af elektroniske kommunikationsnet eller -tjenester kan pålægges at varetage dirigering og en koordineret aflevering af alarmopkald. I medfør af udbudsbekendtgørelsens § 4 er denne forpligtelse pålagt forsyningspligtudbyderen. Det følger forudsætningsvist, at forsyningspligtudbyderen er forpligtet til at stille den nødvendige kapacitet til rådighed til dirigering og aflevering af alarmopkald til alarmcentralerne.

Forsyningspligtudbyderens omkostninger til koordinering, dirigering og aflevering af stedbestemmelsesoplysninger og opkald til den offentlige alarmtjeneste (112) udgøres herudover blandt andet af omkostninger ved den såkaldte 80-nummerløsning.

Betaling for disse ydelser udredes efter § 6 ved opkrævning hos de øvrige udbydere. Betalingen må højst udgøre dækning af de samlede omkostninger tillagt en rimelig fortjeneste. Det vil afhænge af en konkret vurdering, hvad der er en "rimelig fortjeneste".

Bekendtgørelsen regulerer ikke, hvordan de enkelte udbyderes andel af betalingen skal opgøres. Forholdsmæssig betaling, baseret på udbydernes andel af kald til 112, er i overensstemmelse med bestemmelsen. Andre måder at fordele omkostningerne kan være i overensstemmelse med bestemmelsen, men det forudsættes, at eventuelt andre fordelingsmåder vælges ud fra objektive kriterier, heriblandt at en anden fordelingsmåde ikke medfører, at enkelte udbydere skal oppebære en del af de samlede omkostninger, der står i misforhold til udbyderens reelle brug af termineringsydelsen.



§ 7

Undtagelser fra kravene i §§ 3 – 5

§ 7. Hvis kravene i §§ 3-5 ikke opfyldes af en ejer af et elektronisk kommunikationsnet, der anvendes til taletelefoni, fordi der ikke er mulighed for at foretage opkald til telefonnumre i den danske nummerplan, skal den pågældende ejer oplyse brugerne af det elektroniske kommunikationsnet herom.

Stk. 2. Hvis kravene i §§ 3-5 ikke opfyldes af en udbyder af elektroniske kommunikationsnet eller -tjenester, fordi der ikke er mulighed for at foretage opkald til telefonnumre i den danske nummerplan, skal den pågældende udbyder senest ved indgåelse af aftalen om tilslutning til nettet eller tjenesten oplyse brugerne herom.

Stk. 3. Hvis der for en ejer af elektronisk kommunikationsnet gælder særlige tekniske begrænsninger, som kan have betydning for validiteten af stedbestedelsesoplysninger, jf. § 5, stk. 1, nr. 3, skal den pågældende ejer oplyse brugerne af det elektroniske kommunikationsnet herom.

Stk. 4. Hvis der for en udbyder af elektroniske kommunikationsnet eller -tjenester gælder særlige tekniske begrænsninger, som kan have betydning for validiteten af stedbestedelsesoplysninger, jf. § 5, stk. 1, nr. 3, skal den pågældende udbyder senest ved indgåelse af aftalen om tilslutning til elektroniske kommunikationsnet eller -tjenester oplyse slutbrugerne herom. I eksisterende aftaler, hvor der ikke i forbindelse med aftaleindgåelsen er givet oplysninger i overensstemmelse med stk. 2, skal den pågældende udbyder give slutbrugerne særskilt underretning om de pågældende forhold og deres betydning for validiteten af stedbestedelsesoplysninger.

§ 7, stk. 1-2 Undtagelser for visse udbydere (opkald til udlandet/udenfor dansk nummerplan)

Udbydere af elektroniske kommunikationsnet eller -tjenester og ejere af elektroniske kommunikationsnet skal informere deres brugere, såfremt der ikke er mulighed for at foretage opkald til den offentlige alarmtjeneste og de dertil knyttede forpligtelser, jf. §§ 3-5, i det omfang den manglende mulighed skyldes, at der ikke er mulighed for at foretage opkald til numre i den danske nummerplan, jf. § 3, stk. 1 (se hertil definitionen af taletelefoni i telelovens § 2, stk. 1, nr. 10). Dette vil f.eks. være tilfældet ved interne net, som ikke giver mulighed for eksterne opkald, eller ved abonnementer, der udelukkende kan bruges til udlandstelefoni.

Udbydere skal give denne oplysning senest ved aftaleindgåelsen med slutbrugeren, jf. stk. 2.



§ 7, stk. 3-4 Informationspligt hvis begrænset mulighed for fysisk stedbestemmelse

Udbydere af elektroniske kommunikationsnet eller -tjenester og ejere af elektroniske kommunikationsnet skal informere deres slutbrugere henholdsvis brugere, såfremt der for nettet eller tjenesten gælder særlige forhold, som kan have betydning for validiteten af de stedbestemelsesoplysninger, som leveres til alarmtjenesten, jf. § 5, stk. 1, nr. 3.

Krav om oplysning om begrænset mulighed for stedbestemmelse eller foretagelse af alarmopkald fremgår endvidere af § 9, jf. bilag 1, nr. 18 og bilag 2, nr. 17, om indholdskrav til kontrakt og oplysningspligt ved udbud af forudbetalte tjenester.

§ 8 Adgang til nummeroplysningstjeneste

§ 8. Udbydere af offentlige taletelefonitjenester skal sikre, at deres slutbrugere kan foretage opkald til minimum én opkaldsbaseret, landsdækkende nummeroplysningstjeneste, der indeholder samtlige numre inden for den offentlige danske nummerplan, som er tildelt slutbrugere.

Pligten kan bl.a. opfyldes ved, at udbyderen indgår en samtrafikaftale med en anden udbyder, der har en sådan nummeroplysningstjeneste, om anvendelsen af dennes oplysningstjeneste.

I medfør af bekendtgørelse om forsyningspligtigheder, bekendtgørelse nr. 701 af 26. juni 2008, § 5, omfatter forsyningspligten en landsdækkende nummeroplysningstjeneste, der indeholder samtlige numre inden for den offentlige danske nummerplan for telefoni, ISDN og mobilkommunikation, der er tildelt slutbrugere. Forsyningspligtudbyderen er således forpligtet til at stille en landsdækkende nummeroplysningstjeneste til rådighed. Forsyningspligtudbyder i Danmark vedrørende nummeroplysningstjenesten er pr. 1. januar 2017 TDC A/S.



Kapitel 3 Fælles vilkår for erhvervmæssigt udbud af elektroniske kommunikationsnet og -tjenester til slutbrugere

§ 9 Krav til kontrakt og oplysning om aftalevilkår

§ 9. Erhvervmæssige udbydere af offentlige elektroniske kommunikationsnet eller -tjenester til slutbrugere skal sikre, at der foreligger en kontrakt som grundlag for ethvert kundeforhold med en slutbruger, og at kontrakten som minimum indeholder de i bilag 1 angivne oplysninger.

Stk. 2. Udbydere, som nævnt i stk. 1, skal ved udbud af forudbetalte elektroniske kommunikationstjenester, jf. § 2, stk. 1, nr. 1, sikre, at slutbrugeren, senest umiddelbart inden slutbrugeren får mulighed for at tage tjenesten i brug, som minimum modtager de i bilag 2 angivne oplysninger. Stk. 3. Erhvervmæssige udbydere af ikke-offentlige elektroniske kommunikationsnet eller -tjenester til slutbrugere, der benytter en kontrakt som grundlag for et kundeforhold med en slutbruger, skal sikre, at kontrakten som minimum indeholder de i bilag 1 angivne oplysninger.

Fravigelsesmulighed:

- § 9, stk. 1, omfatter ikke forudbetalte elektroniske kommunikationstjenester, jf. § 1, stk. 3.
- § 9 kan fraviges i erhvervsaftaler, jf. § 1, stk. 4.

§ 9, stk. 1 Krav om kontrakt

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

Spørgsmål om, hvorvidt der er indgået en aftale mellem slutbrugeren og udbyderen, er ikke særskilt reguleret i udbudsbekendtgørelsen. Det er således de almindelige aftaleretlige regler, som skal anvendes ved vurderingen af dette forhold. Den relevante klageinstans, når sagen vedrører kontraktforholdet mellem udbyderen og slutbrugeren, er Teleankenævnet.

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

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

I afsnit 4, 5 og 6 i Forbrugerombudsmandens retningslinjer om god markedsføringssskik på teleområdet fra april 2008 (Forbrugerom-



budsmandens teleretningslinjer) er spørgsmålet om kontraktens indhold, herunder prisoplysninger, vilkårenes udformning og information i forbindelse med aftalens indgåelse, tillige behandlet.

Følgende fremgår således f.eks. af afsnit 6.1:

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

6.1. Vilkårenes udformning

Den erhvervsdrivende bør tilstræbe, at aftalegrundlaget er udformet således, at aftalevilkårene umiddelbart er overskuelige og let forståelige for forbrugeren.

Aftalevilkårene bør være udformet således, at de afspejler en rimelig balance i parternes rettigheder og forpligtelser.

Vilkårene bør sikre forbrugeren et rimeligt beskyttelsesniveau og må ikke være mere vidtgående eller byrdefulde for forbrugeren, end der reelt er behov for.

Væsentlige og byrdefulde vilkår bør være fremhævet i aftalen.

Der henledes i øvrigt også til bestemmelserne i forbrugeraftaleloven

§ 8 Oplysningspligt for aftaler vedrørende varer og ikkefinansielle tjenesteydelser indgået uden for den erhvervsdrivendes forretningssted eller ved fjernsalg, samt

§ 17 om oplysningspligt for andre aftaler end aftaler om fjernsalg eller aftaler indgået uden for den erhvervsdrivendes forretningssted.

§ 9, stk. 2 Oplysninger i forbindelse med forudbetalte elektroniske kommunikations-tjenester

Ved udbud af forudbetalte elektroniske kommunikationstjenester, jf. § 2, stk. 1, nr. 1, stilles der ikke krav om, at der foreligger en kontrakt som grundlag for aftaleforholdet.

Udbyderen af forudbetalte elektroniske kommunikationstjenester har dog pligt til at sørge for, at slutbrugeren, senest umiddelbart inden



slutbrugeren får mulighed for at tage tjenesten i brug, får de oplysninger, som fremgår af bilag 2 i udbudsbekendtgørelsen.

Denne pligt kan f.eks. overholdes ved, at slutbrugeren i forbindelse med købet af tjenesten får udleveret brochuremateriale med oplysningerne, eller at oplysningerne fremgår som en del af en online tilmeldingsproces.

Energistyrelsen fører tilsyn med om relevante udbydere generelt ved aftaleindgåelse som minimum giver de oplysninger, som fremgår af bekendtgørelsens bilag 2.

§ 9, stk. 3 Kontraktoplysninger i forbindelse med ikke-offentlige kommunikationsnet eller -tjenester

Erhvervsmæssige udbydere af ikke-offentlige kommunikationsnet eller -tjenester til slutbrugere skal, når der foreligger en kontrakt som grundlag for et kundeforhold med slutbrugere, sikre, at kontrakten som minimum indeholder de i bilag 1 angivne oplysninger.

Det er frivilligt, om erhvervsmæssige udbydere af ikke-offentlige elektroniske kommunikationsnet eller -tjenester over for slutbrugere vil benytte en kontrakt i kundeforholdet. Udbyderen kan vælge ikke at udarbejde en kontrakt. Vælger udbyderen alligevel at benytte en kontrakt i kundeforholdet, skal kontrakten som minimum indeholde de oplysninger, der fremgår af bilag 1.

Energistyrelsen fører tilsyn med om erhvervsmæssige udbydere, der vælger at benytte en kontrakt, som minimum opfylder de indholdsmæssige krav, der fremgår af bilag 1.

§ 10 Oplysningspligt vedrørende indhold af kontrakt

§ 10. Erhvervsmæssige udbydere af offentlige elektroniske kommunikationsnet eller -tjenester til slutbrugere skal på forespørgsel over for enhver oplyse om de forhold, som er nævnt i § 9, stk. 1, jf. bilag 1, herunder i hvilket omfang der er mulighed for via den pågældende udbyders net eller tjenester at kommunikere med slutbrugere, der er kunder hos andre udbydere af elektroniske kommunikationsnet eller -tjenester, samt priser og vilkår herfor.

Stk. 2. Udbydere, som nævnt i stk. 1, skal på forespørgsel oplyse slutbrugere om eventuelle muligheder for at opnå lavere takster, herunder i tilfælde, hvor der anvendes tidsmæssigt, geografisk eller på anden måde differentieret taksering.



§ 10, stk. 1 Oplysning om tjenestens eller nettets beskaffenhed, priser, mv.

Udbyderen skal på forespørgsel over for enhver oplyse om de forhold, som indgår i kontrakten, jf. § 9. Det påhviler udbyderen at sørge for, at de oplysninger som gives, er fyldestgørende og ajourførte.

Tilsvarende skal udbyderen på forespørgsel fra enhver oplyse om, i hvilket omfang der er mulighed for via den pågældende udbyders net eller tjenester at kommunikere med slutbrugere, der er kunder hos andre udbydere af elektroniske kommunikationsnet eller -tjenester, samt priser og vilkår herfor.

Det er i den forbindelse særligt vigtigt, at udbyderen oplyser slutbrugere om eventuel manglende mulighed for at ringe til slutbrugere i andre udbydernes net, f.eks. hvis der ikke er indgået de fornødne samtrafikaftaler.

Formålet med bestemmelsen er at sikre, at slutbrugere i forbindelse med overvejelser omkring indgåelse af aftaler med udbydere af offentlige elektroniske kommunikationsnet eller -tjenester har mulighed for at indhente alle relevante oplysninger fra den enkelte udbyder, som slutbrugeren overvejer at indgå aftale med.

Bestemmelsen indebærer, at udbydere af offentlige elektroniske kommunikationsnet eller -tjenester har pligt til at give nærmere oplysninger om udbudte tjenester, herunder oplysninger om på forhånd fastsatte vejledende priser, når den enkelte slutbruger henvender sig vedrørende de specifikke net eller tjenester.

§ 10, stk. 2 Oplysning om mulighed for at opnå lavere takster

Udbyderen har pligt til på slutbrugerens foranledning at oplyse om eventuelle muligheder for at opnå lavere takster. Det vil f.eks. sige, at udbyderen skal oplyse, om der er mulighed for at opnå en lavere takst, hvis slutbrugeren skifter abonnementstype, anvender tjenesten på andre tidspunkter af døgnet, el. lign. I alle tilfælde, hvor der anvendes differentieret taksering, skal udbyderen oplyse om slutbrugerens muligheder for at opnå en lavere takst.

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



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

§ 11

Varsling af ændringer i kontraktforholdet

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

Stk. 2. Varslet om ændringer efter stk. 1 skal være på mindst én måned og indeholde oplysning om slutbrugers ret til at opsige aftalen.

Fravigelsesmulighed:

- § 11 omfatter ikke forudbetalte kort eller elektroniske kommunikationstjenester, der kan sidestilles hermed, jf. § 1, stk. 3
- § 11 kan fraviges i erhvervsaftaler, jf. § 1, stk. 4.

Formålet med § 11 er at sikre, at slutbrugeren bliver varslet om ændringer i kontraktforholdet og at give slutbrugeren mulighed for at opsige aftalen med udbyderen i de situationer.

Varslingsforløbet

Hvis en erhvervsmæssig udbyder ønsker at foretage ændringer i priser eller aftalevilkår, og de ønskede ændringer er til ugunst for slutbrugeren, skal slutbrugeren informeres om ændringerne. Information om ændringerne skal ske med et varsel, der gør det muligt for slutbrugeren at opsige aftalen inden ændringerne træder i kraft. Slutbrugeren skal således kunne opsige aftalen uafhængigt af en eventuel bindingsperiode.

Eksempel: Hvis en udbyder f.eks. den 15. maj varsler ændringer i aftalen med slutbrugeren, kan disse ændringer tidligst træde i kraft den 15. juni. Dette følger af § 11, stk. 2.

Slutbrugeren skal imidlertid også have en frist til at komme ud af aftalen. Denne frist skal være på minimum 14 dage, jf. styrelsens praksis. I det nævnte eksempel skal slutbrugeren således have en frist indtil den 29. maj eller senere til at komme ud af aftalen. Slutbrugeren undgår ved overholdelse af denne frist at blive omfattet af de nye vilkår.



Ændringer til ugunst

Erhvervsmæssige udbydere af offentlige elektroniske kommunikationsnet eller -tjenester skal ved hver ændring konkret vurdere, om der er tale om ændringer, der ikke er af rent begunstigende karakter for på den baggrund at vurdere, om der skal ske varsling. Ændringer af rent begunstigende karakter skal, jf. § 11, stk. 1, 2. pkt., ikke varsles. Der vil ved enhver prisforhøjelse være tale om en ændring til ugunst for slutbrugeren, som skal varsles.

Internationale prisændringer

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

For så vidt angår tilfælde, hvor prisændringen (forhøjelsen) alene drejer sig om opkald, der foretages i udlandet, og skyldes, at en udbyders internationale roamingpartnere hæver prisen, har de nationale udbydere ikke pligt til at varsle disse prisændringer. Tilsvarende gælder, hvor prisen for opkald til udlandet stiger som følge af, at internationale udbydere hæver prisen for terminering i de udenlandske net.

Energistyrelsen finder dog, at selv om udbyderen ikke skal varsle prisændringer hos udbyderens internationale roamingpartnere eller prisændringer for terminering i udenlandske net over for slutbrugere, bør udbyderen informere slutbrugeren herom, når udbyderen har mulighed for det. Dette ligger i forlængelse af udbydernes pligt til at oplyse om alle relevante priser og om, hvordan der kan indhentes ajourførte oplysninger herom, jf. § 9, stk. 1, jf. bilag 1, nr. 5 og § 9, stk. 2, jf. bilag 2, nr. 5.

Fra den 15. juni 2017 gælder EU's nye roamingregler (Roam-Like-at-Home), hvilket indebærer at slutbrugere kan anvende deres mobiltelefon i andre EU-lande på samme vilkår, som i Danmark. Udbydere har dog ret til at sætte en grænse for, hvor meget data, der kan anvendes i udlandet og kan i tilfælde af, at der bliver brugt mere end den fastsatte grænse opkræve et ekstra tillæg.

Eksempel: Udbyder tilbyder et abonnement, der inkluderer 10 GB data, hvoraf 4 GB kan bruges i EU. Ved større forbrug kan slutbrugeren vælge om han eller hun ønsker at tilkøbe mere data for et ekstra tillæg.



Bemærk, at der gælder særlige regler og priser på satellitnetværk. Der henvises til vejledningens kapitel om øvrige forhold.

Se i øvrigt nærmere på, hvad [Energistyrelsen](#) skriver og anbefaler om international roaming.

Overdragelse af kundeportefølje

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

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

I den forbindelse medfører § 11, at hvis overdragelsen indebærer ændringer til ugunst for kunderne, skal kunderne have mulighed for at opsige aftalen i overensstemmelse med de frister, som er angivet ovenfor.

Formen for varslingen – væsentlige og mindre væsentlige ændringer

Ordlyden af § 11 sonderer ikke mellem væsentlige og ikke-væsentlige ændringer i abonnementsforholdet. Bestemmelsen beskriver heller ikke selve formen for varslingen. Begge sondringer er imidlertid centrale for fortolkningen af bestemmelsen, idet der ikke stilles samme krav til varslingen ved mindre væsentlige ændringer. Teleklagenævnet har ved afgørelse af 26. juni 2009 udtalt, at den tidligere IT- og Telestyrelse – uanset at bestemmelsen ikke udtrykkelig nævner dette – har kompetence til at vurdere en varslings form, indhold, samt den i situationen valgte fremgangsmåde.

En mindre væsentlig ændring vil f.eks. kunne være en justering i serviceniveauet over for slutbrugeren. Det vil altid bero på en konkret vurdering, om der er tale om en væsentlig eller mindre væsentlig ændring. Udbyderne kan således ikke indføre faste grænser, som f.eks. at prisforhøjelser på under 10 % er en mindre væsentlig ændring.

Væsentlige ændringer skal varsles individuelt til de berørte slutbrugere. Det vil f.eks. kunne ske pr. brev, e-mail eller anden direkte og individuel kommunikation. Et afsnit på en betalingsoversigt med beskrivelse af ændringen og retten til opsigelse kan efter omstændighederne også være tilstrækkelig.



Mindre væsentlige ændringer kan varsles ved annoncering i landsdækkende dagblade eller ved offentliggørelse på udbyderens hjemmeside. Alternativt skal der varsles individuelt til de berørte slutbrugere.

Varsling er også behandlet i Forbrugerombudsmandens teleretningslinjer:

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

6.2. Varsling af ændringer i aftalen

Alle ændringer i aftalevilkår, priser m.v., der er til ugunst for forbrugeren, skal efter udbudsbekendtgørelsen varsles. Varsling af væsentlige ændringer bør ske ved individuel meddelelse til den enkelte forbruger, enten pr. brev eller efter aftale pr. e-mail.

Ved varsling af ændringer er det vigtigt, at meddelelsen om ændringen kommer til forbrugeren kundskab. Den erhvervsdrivende bør derfor anvende en form og fremgangsmåde, der kan sikre dette.

Såfremt det er særligt fremhævet og aftalt mellem forbrugeren og den erhvervsdrivende, kan ændringer af mindre væsentlig karakter varsles over for forbrugeren ved annoncering i landsdækkende dagblade eller ved fremsendelse af en skriftlig meddelelse, eventuelt i forbindelse med udsendelse af en opkrævning.

[...]

§ 12

Bindingsperiode, opsigelsesvarsel og refusion

§ 12. Erhvervs-mæssige udbydere af offentlige elektroniske kommunikationsnet eller -tjenester til slutbrugere skal sikre, at der i aftalen om adgang til de pågældende net og tjenester ikke er vilkår, som direkte eller indirekte binder slutbrugeren længere end den aftalte bindingsperiode, jf. § 2, stk. 1, nr. 6, der maksimalt kan fastsættes til seks måneder, og at slutbrugere én måned før bindingsperiodens udløb til enhver tid kan opsiges aftalen med et varsel, der maksimalt kan fastsættes til én måned, og at en eventuel forudbetalt ydelse refunderes forholdsmæssigt. Stk. 2. Udbydere af teleterminaludstyr, der anvendes til mobilkommunikationstjenester, skal sikre, at slutbrugere ved aftaler om køb, lån, leje mv. af teleterminaludstyr, der anvendes til mobilkommunikationstjenester, senest seks 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 omkostninger for slutbrugeren sna-



rest muligt efter, at slutbrugeren har anmodet om det.

Stk. 2. Udbydere, som nævnt i stk. 1, kan ved forholdsmæssig refusion af eventuelle forudbetalte ydelser efter stk. 1 indføre en ordning, hvorefter forudbetalte ydelser ikke refunderes slutbrugeren, hvis tilgodehavendet ikke er over 25 kr. Ved indførelse af denne ordning vil udbyderen ikke hos slutbrugeren kunne indkræve et eventuelt tilgodehavende, som ikke er over 25 kr.

Stk. 4. Stk. 1-3 gælder alene for aftaler, der er omfattet af aftalovens § 38 a om forbrugeraftaler.

Fravigelsesmulighed:

- § 12 omfatter ikke forudbetalte kort eller elektroniske kommunikationstjenester, der kan sidestilles hermed, jf. § 1, stk. 3
- § 12, stk. 1-3, gælder kun for forbrugeraftaler, jf. § 12, stk. 4

Bestemmelsen er rettet mod erhvervsmæssige udbydere og er indholdsmæssigt videreført fra den foregående bekendtgørelse, men er opdateret sprogligt og strukturmæssigt.

§ 12, stk. 1 Bindingsperiode og slutbrugers opsigelsesvarsel – maksimalt én måned

Bindingsperioden må maksimalt fastsættes til seks måneder. En slutbruger skal fem måneder efter kontraktens ikrafttræden til enhver tid med et varsel, der maksimalt kan fastsættes til én måned, kunne opsiges kontrakten uden yderligere omkostninger.

Det vil sige, at udbyderen maksimalt må binde slutbrugeren i seks måneder inkl. opsigelsesvarsel, hvorefter slutbrugeren skal have mulighed for at være løst af kontrakten.

Indeholder abonnementet vilkår om automatisk forlængelse (f.eks. i tre måneder), der medfører, at aftalen samlet set varer mere end seks måneder, følger det af bestemmelsen, at slutbrugeren – uanset dette vilkår – efter fem måneder skal kunne frigøre sig med maksimalt én måneds varsel.

En eventuel forudbetalt ydelse skal refunderes forholdsmæssigt

Hvis forbrugeren har forudbetalt f.eks. en abonnementsafgift eller det løbende forbrug, skal udbyderen sørge for, at der sker en forholdsmæssig tilbagebetaling heraf. Tilbagebetalingen skal ske af udbyderens egen drift ved aftaleforholdets afslutning, og udbyderen kan ikke betinge sig, at slutbrugeren henvender sig for at få en forudbetalt ydelse refunderet. Tilbagebetaling bør som udgangspunkt ske på samme måde som slutbrugers indbetaling (bankoverførsel, kreditkort, mv.) ved tilbageførsel af slutbrugers restsaldo.



Indirekte binding

Enhver indirekte binding, som medfører, at slutbrugeren er bundet til kontrakten med udbyderen i mere end seks måneder, er i strid med § 12, stk. 1.

Eksempel: En slutbruger indgår en kontrakt med en udbyder, som både vedrører køb på afbetaling af en mobilterminal og et mobilabonnement. Kontrakten er sammensat på en sådan måde, at slutbrugeren afbetaler et vist beløb hver måned på mobilterminalen, f.eks. 100 kr. i 12 måneder. Der er i kontrakten vilkår om, at hele restbeløbet forfalder til betaling, hvis slutbrugeren opsiger mobilabonnementet efter 6 måneder (inden terminalen er betalt). Der er dermed tale om en sådan økonomisk byrde for slutbrugeren, at det samlede arrangement betragtes som en indirekte binding af slutbrugeren. Vilkåret er derfor i strid med § 12, stk. 1.

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

Hvis kreditaftalen derimod løber videre i samme form og uafhængigt af om slutbrugeren opsiger abonnementsforholdet efter 6 måneder, vil der ikke være tale om indirekte binding.

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

Forbrugerombudsmanden har bemærket, at teleselskaberne ved udbud af en afbetalingsordning på f.eks. 12 måneder klart skal oplyse i markedsføringsmaterialet, at teleabonnementet kun er bindende i 6 måneder.

Et andet eksempel på indirekte binding: En slutbruger indgår en kontrakt med en udbyder, som både vedrører køb på afbetaling af en mobilterminal (24 måneder) og et mobilabonnement, samt muligheden for at skifte sin gamle mobiltelefon en gang hvert år (tidligst efter 12 måneder) til en nyere eller anden model, anden farve eller større



skærm osv. Kontrakten er sammensat således, at hvis slutbrugeren ændrer eller opsig sit abonnement, mister han eller hun retten til at bytte mobiltelefonen efter bindingsperiodens udløb.

Dette medfører, at slutbrugeren indirekte er bundet i mere end 6 måneder, for at kunne udnytte tilbuddet om at skifte sin mobiltelefon efter et år. Vilkåret er derfor i strid med § 12, stk. 1.

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

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

9. Opsigelse

Forbrugeren bør kunne opsig aftalen både skriftligt og mundtligt.

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

Kommentar

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

Telebranchen skal sikre, at forbrugeren ikke utilsigtet bibeholder eventuelle forvalgsaftaler i forbindelse med opsigelse, flytning m.v. Alternativt bør det, for så vidt angår fastnetabonnementer, fremgå af aftalen, at forbrugeren ligeledes separat skal opsig eventuelle forvalgsaftaler i forbindelse med en opsigelse, flytning m.v., idet dette er et forhold, som forbrugeren ikke nødvendigvis er opmærksom på.

Bekræftelsen bør fremsendes pr. brev, men kan også sendes på andet varigt medium, fx e-mail, såfremt denne kommunikationsform er aftalt mellem parterne.



§ 12, stk. 2 **SIM-lås mv.**

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

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

Begrebet teleterminaludstyr er defineret i bekendtgørelse nr. 823 af 3. juli 2007 om radio- og teleterminaludstyr og elektromagnetiske forhold, § 2a, stk. 2: "*Ved teleterminaludstyr forstås et produkt eller en relevant komponent heri, der muliggør kommunikation, og som er beregnet til at blive direkte eller indirekte tilsluttet nettermineringspunkter i offentlige elektroniske kommunikationsnet*".

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

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

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

§ 12, stk. 3 **Bagatelgrænse (25 kr.)**

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

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



Ved indførelse af ordningen vil udbyderen skulle oplyse herom i den kontrakt, som ligger til grund for kundeforholdet. Hvis ordningen indføres i eksisterende aftaleforhold, vil slutbrugere skulle varsles herom, jf. § 11.

§ 12, stk. 4 Kun forbrugeraftaler

§ 12, stk. 1-3, gælder alene i forbrugeraftaler, som dette er defineret i aftalelovens § 38 a om forbrugeraftaler.

Definitionen af en forbrugeraftale i aftalelovens § 38 a, stk. 2, har følgende ordlyd:

"Ved en forbrugeraftale forstås i denne lov en aftale, som en erhvervsdrivende indgår som led i sit erhverv, når den anden part (forbrugeren) hovedsagelig handler uden for sit erhverv. Den erhvervsdrivende har bevisbyrden for, at en aftale ikke er en forbrugeraftale."

§ 13

Afbrydelse af tjenesten

§ 13. Erhvervsmæssige udbydere af offentlige elektroniske kommunikationsnet eller -tjenester til slutbrugere skal i forbindelse med det pågældende udbud sikre, at afbrydelse som følge af slutbrugerens manglende betaling kun omfatter den berørte, ikke-betalte del af tjenesten eller abonnementet, medmindre der foreligger svig eller gentagne gange for sen eller manglende betaling.

Fravigelsesmulighed:

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

Afbrydelse af tjenesten som følge af slutbrugerens manglende betaling

Bestemmelsen fastslår, hvilke afbrydelsesmuligheder udbyderen har i tilfælde af en slutbrugers manglende betaling. Udbydere skal således sikre, at afbrydelse af tjenesten som følge af slutbrugerens manglende betaling kun omfatter den berørte, ikke-betalte, del af tjenesten eller abonnementet, medmindre der foreligger svig eller gentagne gange for sen eller manglende betaling.

Bestemmelsen indebærer, at hvis en kunde hos en udbyder f.eks. har både mobilabonnement og fastnetabonnement, og slutbrugeren undlader at betale regningen for mobilabonnementet, må udbyderen alene afbryde mobilabonnementet, medmindre der foreligger svig eller gentagne gange for sen eller manglende betaling. Herudover er det uden betydning, hvorfor slutbrugeren ikke har betalt for den konkrete ydelse.



Det skal bemærkes, at der ikke gælder nogen generel pligt for en udbyder til at indgå aftale med alle slutbrugere, der ønsker det (dog gælder der særlige regler herom for forsyningspligtudbydere). Hvis udbyderen derfor er udsat for gentagen misligholdelse af slutbrugers betalingsforpligtelser, er det op til udbyderen at træffe beslutning om, hvorvidt der på ny indgås aftale med slutbrugeren om levering af det af slutbrugeren ønskede produkt. Det samme gælder, hvis udbyderen af andre grunde mistænker, at slutbrugeren ikke kan eller vil betale for en ydelse, som slutbrugeren ønsker at indgå aftale om.

Spærring på baggrund af slutbrugers misligholdelse af aftalen er desuden behandlet i Forbrugerombudsmandens teleretningslinjer, afsnit 10:

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

11. Spærring som følge af forbrugers misligholdelse

Spærring af en teletjeneste som følge af forbrugers misligholdelse af sine betalingsforpligtelser kan i almindelighed kun finde sted, hvis den erhvervsdrivende forudgående har fulgt en betryggende rykkerprocedure samt i denne forbindelse givet forbrugeren meddelelse om, at tjenesten vil blive spærret.

Spærring kan finde sted uden forudgående rykkerprocedure, hvis der konstateres en pludselig og betydelig stigning i forbruget, eller hvis den erhvervsdrivende får begrundet anledning til at antage, at forbrugers betalingsforpligtelser ikke vil blive opfyldt rettidigt.

Den erhvervsdrivende skal i givet fald forinden på betryggende vis give forbrugeren meddelelse om, at tjenesten vil blive spærret, hvis ikke forbrugeren straks betaler sin gæld. Den erhvervsdrivende kan dog i tilfælde af mistanke om misbrug spærre tjenesten straks. I disse tilfælde skal den erhvervsdrivende umiddelbart herefter underrette forbrugeren herom.

Kommentar

Rykkerproceduren bør indrettes således, at der udsendes mindst én rykkerskrivelse, inden forbindelsen spærres. Den erhvervsdrivende bør orientere forbrugeren om, at forbindelsen vil blive spærret, samt hvornår spærringen vil ske.



Forbrugeren bør have en rimelig frist til at afværge spærringen ved at foretage indbetaling af det skyldige beløb. Fristen bør være på mindst 7 dage. Den erhvervsdrivende kan dog i tilfælde af mistanke om misbrug spærre forbindelsen straks. I disse undtagelsestilfælde skal den erhvervsdrivende umiddelbart efter spærringen underrette forbrugeren herom.

Der kan i øvrigt henvises til [udbudsbekendtgørelsens § 14](#).

§ 14

Klagebehandling

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

Stk. 3. Udbydere, som nævnt i stk. 1, kan uanset stk. 2 spærre slutbrugers forbindelse for udgående trafik, hvis slutbrugers 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 tre måneder forud for den påklagede periode. Har kundeforholdet varet mindre end tre måneder, beregnes det højeste månedlige trafikforbrug på grundlag af de hidtil forløbne måneder. I tilfælde, hvor der mellem slutbrugeren og udbyderen er aftalt et kreditmaksimum, træder dette i stedet for det højeste månedlige trafikforbrug.

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

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

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



Fravigelsesmulighed:

- § 14 omfatter ikke forudbetalte kort eller elektroniske kommunikationstjenester, der kan sidestilles hermed, jf. § 1, stk. 3
- § 14 kan fraviges i erhvervsaftaler, jf. § 1, stk. 4

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

Udbydere skal modtage og behandle klager fra slutbrugere, og skal skriftligt træffe afgørelse i klagesager senest 3 måneder efter, at klagen er indgivet, når slutbrugere klager over registreret forbrug og betaling for de omhandlede net eller tjenester.

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

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

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

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

En klage over fx telefonregningens størrelse kan således angå såvel mængden af opkald til telefonnumre, som opkald til specifikke telefonnumre. Dette spørgsmål har navnlig relevans i forhold til pligten til berøstning, som følger af § 14, stk. 2 – se nedenfor.

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

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



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

14. Kundebehandling

14.1 Besvarelse af henvendelser

Den erhvervsdrivende skal sikre, at alle henvendelser fra forbrugere besvares inden rimelig tid. Skriftlige henvendelser, herunder e-mails, bør besvares skriftligt inden for 14 dage efter modtagelsen. Såfremt der ikke kan tages endelig stilling til henvendelsen, bør forbrugeren orienteres om, hvornår endeligt svar kan forventes at foreligge. Indgåelse af særlige og væsentlige mundtlige aftaler vedrørende kunde-forholdet bør efterfølgende bekræftes skriftligt pr. brev eller på andet varigt medium. Kommentar Væsentlige aftaler, der indgås telefonisk med forbrugeren, fx betalingsordninger og aftaler om at abonnementet skal sættes i bero, bør bekræftes skriftligt over for forbrugeren. Bekræftelsen bør som udgangspunkt ske pr. brev, men kan eventuelt gives på andet varigt medium fx e-mail.

14.2 Modtagelse og behandling af klager

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

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

Kommentar: Dette gælder ved siden af reglen i [udbudsbekendtgørelsens](#) § 15, der alene omfatter klager over registreret forbrug og betaling.



§ 14, stk. 2 **Berosætning**

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

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

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

Pligten til berosætning betyder, at udbyderen ikke må sende rykkerbreve eller lignende til slutbrugerens, så længe klagen er under behandling hos udbyderen. Udbyderen må heller ikke opkræve gebyrer for manglende betaling. Pligten til berosætning afskærer dog ikke udbyderen fra at opkræve renter. Se om dette under § 14, stk. 6, nedenfor.

§ 14, stk. 3 **Spærring**

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

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

2. Hvis slutbrugerens forbrug i den periode, hvor opkrævning af regningsbeløbet er stillet i bero, inden for en faktureringsmåned overskrider et beløb svarende til et mellem slutbrugerens og udbyderens aftalt kreditmaksimum.

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

Spærring er også omtalt i Forbrugerombudsmandens teleretningslinjer, afsnit 11. Se herom under vejledningen til § 13.



§ 14, stk. 4 **Opkald til alarmtjenesten**

Brugeren skal altid have adgang til gratis at ringe til den offentlige alarmtjeneste (112), jf. § 3, stk. 1, nr. 1.. Det gælder uanset, om slutbrugers abonnement er spærret for udgående trafik i øvrigt jf. stk. 3.

§ 14, stk. 5 **Sikkerhedsstillelse**

--

§ 14, stk. 6 **Renter i berøsningsperioden**

--

§ 15 **Slutbrugerrettigheder hvis der ikke gives medhold i klage**

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

- 1) stille opkrævningen af det omtvistede regningsbeløb i bero i 4 uger efter, at afgørelsen er meddelt slutbrugeren. Udbyderen må i denne periode ikke afbryde slutbrugers forbindelse, jf. dog § 14, stk. 3, om mulighederne for at gennemføre en spærring under en verserende klagesag**
- 2) oplyse slutbrugeren om reglerne i nr. 1, og**
- 3) oplyse slutbrugeren om muligheden for at påklage udbyderens afgørelse.**

Fravigelsesmulighed:

- § 15 omfatter ikke forudbetalte kort eller elektroniske kommunikationstjenester, der kan sidestilles hermed, jf. § 1, stk. 3.
- § 15 kan fraviges i erhvervsaftaler, jf. § 1, stk. 4

§ 15 **Afgørelsen**

Hvis en udbyder efter behandlingen af en klage træffer afgørelse om ikke at give slutbrugeren medhold, skal udbyderen i yderligere fire uger efter det tidspunkt, hvor afgørelsen er meddelt slutbrugeren:

- 1) stille opkrævningen af det omtvistede regningsbeløb i bero,
- 2) undlade at gennemføre en eventuel afbrydelse af slutbrugers forbindelse i denne periode, jf. dog § 14, stk. 3,
- 3) oplyse slutbrugeren om reglerne i nr. 1, og
- 4) oplyse slutbrugeren om muligheden for at påklage udbyderens afgørelse.

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



I særlige tilfælde må udbyderen godt afbryde slutbrugerens forbindelse på tidspunktet for afgørelsen. Betingelserne for afbrydelse af forbindelsen er de samme, som gælder for spærring af forbindelsen i forbindelse med behandling af regningsklager – se ovenfor under § 14, stk. 3.

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

Teleankenævnet
Axeltorv 6, 3. th.
1609 København V
Tlf. 3318 6900
www.teleanke.dk

Klagebehandling og spærring er desuden behandlet i Forbrugerombudsmandens teleretningslinjer, se herom under vejledningen til § 13 og § 14, stk. 1.

§ 16 Standsning af viderestilling, spærring og spærring for informations- og indholdstjenester

§ 16. Erhvervsmæssige udbydere af taletelefonitjenester til slutbrugere skal tilbyde slutbrugereren følgende funktioner og faciliteter gratis:

- 1) **Standsning af viderestilling fra tredjemand, jf. § 2, stk. 1, nr. 7.**
- 2) **Spærring, jf. § 2, stk. 1, nr. 8.**
- 3) **Spærring for adgang til informations- og indholdstjenester, jf. § 2, stk. 1, nr. 9.**

Stk. 2. Udbydere, som nævnt i stk. 1, skal efterkomme slutbrugerens anmodning om, at spærring, jf. stk. 1, nr. 2, alene skal vedrøre opkald til udenlandske numre.

Stk. 3. Uanset spærring, jf. stk. 1, nr. 2, skal udbydere, som nævnt i stk. 1, sikre, at der kan foretages opkald til den offentlige alarmtjeneste (112) og opkald via operatørvalg og fast operatørvalg.

Fravigelsesmulighed:

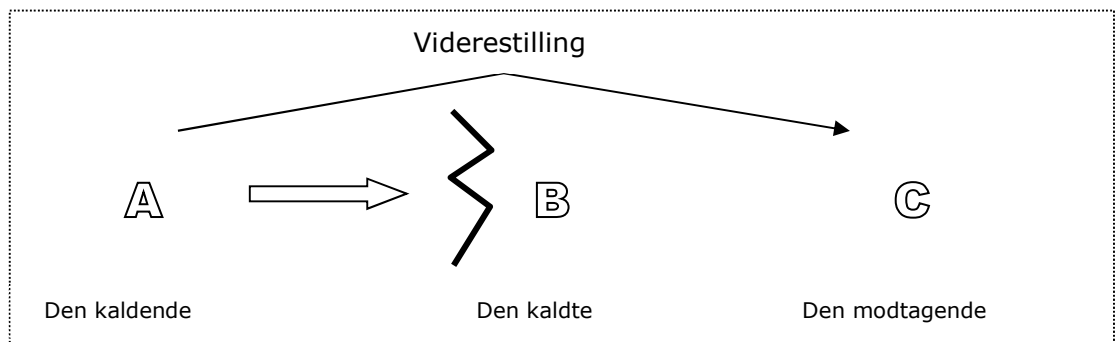
- § 16 omfatter ikke forudbetalte kort eller elektroniske kommunikationstjenester, der kan sidestilles hermed, jf. § 1, stk. 3.
- § 16, stk. 1, nr. 2 og 3, og stk. 2-4, kan fraviges i erhvervsaftaler, jf. § 1, stk. 4

Bestemmelsen retter sig mod erhvervsmæssige udbydere af taletelefonitjenester til slutbrugere. Formålet med bestemmelsen er at sikre, at disse udbydere tilbyder en række basale funktioner. Alle funktioner beskrevet i § 16 skal tilbydes gratis for slutbrugeren.

§ 16, stk. 1, nr. 1 Standsning af viderestilling fra tredjemand

Standsning af viderestilling skal tilbydes gratis, jf. stk. 1.

Viderestilling kan kort illustreres således:



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

Erhvervsmæssige udbydere skal sikre, at den modtagende abonnent (C i illustrationen ovenfor) kan forhindre viderestilling til dennes nummer.

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

Funktionen er defineret i § 2, stk. 1, nr. 7.

Der henvises i øvrigt til vejledningen til § 2, stk. 1, nr. 7.

§ 16, stk. 1, nr. 2 Etablering og ophævelse af spærring

Erhvervsmæssige udbydere af taletelefonitjenester til slutbrugere skal tilbyde slutbrugeren mulighed for at hindre brug af tjenesten (udgående opkald) ved brug af en kode. Slutbrugeren skal ved at bruge en kode kunne etablere og hæve spærringen med umiddelbar virkning.



Funktionen er defineret i § 2, stk. 1, nr. 8.

Der henvises i øvrigt til vejledningen til § 2, stk. 1, nr. 8.

§ 16, stk. 1, nr. 3 Spærring for adgang til informations og indholdstjenester

Udbydere af offentlige elektroniske kommunikationsnet eller -tjenester til slutbrugere, der giver adgang til at foretage opkald til informations- og indholdstjenester (tidligere service 900-tjenester), skal tilbyde slutbrugere adgang til etablering og ophævelse af spærring for adgang til tjenesterne.

Pligten til at spærre eller åbne for adgangen til informations- og indholdstjenester påhviler alene de udbydere, der giver slutbrugeren mulighed for at foretage opkald til informations- og indholdstjenester.

Gratis

Den første etablering og ophævelse af spærring for adgang til informations- og indholdstjenester, jf. stk. 1, nr. 3, skal være gratis for slutbrugeren. Udbyderen kan dog for at forhindre misbrug opkræve et gebyr for efterfølgende etableringer og ophævelser af spærringen. Dette skyldes, at skriftlig bekræftelse, jf. § 2, nr. 9, kan medføre omkostninger for udbyderen, og at slutbrugeren ellers på denne måde ville kunne chikanere udbyderen og påføre denne betydelige udgifter ved gentagne anmodninger om spærring og ophævelse heraf.

Informations- og indholdstjenester er nærmere reguleret i bekendtgørelse nr. 991 af 6. november 2000 om informations- og indholdstjenester med integreret taksering (tidligere service 900-tjenester) med senere ændringer.

§ 16, stk. 2 Spærring for udenlandske opkald

§ 16, stk. 1, nr. 2, omfatter som minimum et krav om, at slutbrugeren skal kunne få spærret for alle udgående opkald. Dette suppleres i § 16, stk. 2 ved, at slutbrugeren skal kunne anmode om, at spærringen kun skal gælde for udlandsopkald. En udbyder kan herudover frivilligt vælge at tilbyde spærring for opkald til nærmere definerede numre eller grupper af numre.

§ 16, stk. 3 Opkald til 112 og opkald via frit operatørvalg

Udbyderen skal, uanset at spærring er etableret som følge af aftale med slutbrugeren om saldokontrolordning, sikre, at der kan foretages opkald til alarmtjenesten (112) og opkald via frit operatørvalg.

**§ 17****Saldooplysning**

§ 17. Erhvervsmæssige udbydere af offentlige elektroniske kommunikationsnet eller -tjenester til slutbrugere skal, hvis der ved udbuddet anvendes forbrugsafhængig debitering, tilbyde slutbrugeren saldooplysning, jf. § 2, stk. 1, nr. 10, via en eller flere af de tjenester, som aftalen vedrører. Udbyderen kan i til-læg hertil tilbyde saldooplysning via andre tjenester.

Stk. 2. Slutbrugeren skal have adgang til saldooplysning mini-mum ti 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 fo-retaget fra eller modtaget på en mobilterminal i udlandet, skal opdateres senest 24 timer efter, at udbyderen har modtaget op-lysningsne, 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 ud-bydere af elektroniske kommunikationsnet eller -tjenester i ud-landet, f.eks. modtager-betaler-opkald.

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

Fravigelsesmulighed:

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

§ 17, stk. 1 Saldooplysning ved forbrugsafhængig debitering

Saldooplysning skal kun tilbydes, hvis der udbydes tjenester med forbrugsafhængig debitering. Vedr. forbrugsafhængig debitering henvises til § 2, stk. 1, nr. 10.

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

Det fremgår af bestemmelsen, at saldooplysning skal tilbydes slut-brugeren via en eller flere af de tjenester, som aftalen vedrører. Det vil sige, at funktionen (saldooplysning) som minimum skal tilbydes



via samme tjenestetype, som abonnementet omfatter, men at funktionen herudover også kan tilbydes via andre typer af tjenester.

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

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

Udbyderen skal desuden sikre, at personer med funktionsnedsættelse har lige adgang til saldooplysning via de relevante tjenester.

Telia, TDC, Telenor og Hi3G har desuden på frivillig basis indgået aftale med Forbrugerombudsmanden om senest den 1. september 2010 bl.a. at indføre en obligatorisk saldooplysningsordning for til-lægstakserede mobile indholds- og betalingstjenester via SMS, MMS eller lignende.⁷

§ 17, stk. 2 Saldooplysning 10 timer dagligt

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

§ 17, stk. 3 Opdatering af datagrundlag

Hovedreglen for opdateringen af saldooplysninger er, at opdateringen som minimum skal ske hver 24. time. Undtagelserne til denne hovedregel fremgår af § 17, stk. 4-6.

§ 17, stk. 4 Særlige forhold for opdateringen

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

§ 17, stk. 5 Særlige forhold for opdateringen

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

⁷ Tilsagn over for Forbrugerombudsmanden: <http://www.forbrugerombudsmanden.dk/Love-og-regulering/Retningslinjer-og-vejledninger/Markedsfoeringsloven/Behandling-af-klager-over-indholdstakserede-tjenester>



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

Kravet om opdatering, jf. § 20, stk. 6, gælder f.eks. ikke for modtager-betaler opkald fra udlandet.

§ 17, stk. 6 Særlige forhold for opdateringen

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

Der stilles ikke krav til udbyderen om at opdatere oplysninger om modtager-betaler opkald el. lign. med bestemte intervaller.

§ 17, stk. 7 Prisen for saldooplysningsordningen

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

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

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

§ 18 Saldokontrol

§ 18. Erhvervs-mæssige udbydere af offentlige elektroniske kommunikationsnet eller -tjenester til slutbrugere skal, hvis der ved udbuddet af tjenesten anvendes forbrugsafhængig debitering, tilbyde slutbrugeren saldokontrol, jf. § 2, stk. 1, nr. 11. Stk. 2. Spærring, som følge af den i stk. 1 nævnte saldokontrol, skal med umiddelbar virkning kunne ophæves af slutbrugeren 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 opkald til den offentlige alarmtjeneste (112) og opkald via operatørforvalg og fast operatørvalg.

Stk. 4. Oplysninger, der ligger til grund for saldokontrolordning, skal opdateres på den i § 17, stk. 3-6, anførte måde.

Stk. 5. Saldokontrolordningen skal tilbydes slutbrugeren 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 slutbrugeren om at tage stilling til en eventuel aftale om saldokontrol.

Fravigelsesmulighed:

- § 18 omfatter ikke forudbetalte kort eller elektroniske kommunikationstjenester, der kan sidestilles hermed, jf. § 1, stk. 3.
- § 18 kan fraviges i erhvervsaftaler, jf. § 1, stk. 4.

Saldokontrolordningen skal være gratis for slutbrugeren ved aftalens indgåelse og ved justering én gang i kvartalet. Slutbrugeren skal gøres opmærksom på muligheden for at benytte ordningen på tidspunktet for indgåelse af kontrakten med udbyderen, og udbyderen skal bede slutbrugeren om aktivt at tage stilling til om saldokontrol ønskes i forbindelse med aftaleindgåelsen.

Forbrugsafhængig debitering er beskrevet i vejledningen til § 2, stk. 1, nr. 10, hvortil der henvises.

§ 18, stk. 2 Spærring i saldokontrolordningen

Spærringsfunktionen i saldokontrolordningen retter sig mod forbrugsafhængig debitering, idet hensigten med funktionen er, at slutbrugeren kan sikre, at der ikke sker yderligere debitering for brug af tjenesten.

”Forbrug” omfatter både det forbrug, der skyldes slutbrugers egenhændige brug af tjenester (f.eks. opkald, afsendelse af SMS-beskeder mv.), og forbrug i form af indgående tjenester, som slutbrugeren faktureres for (f.eks. indgående indholdstakserede SMS-beskeder).

Saldokontrolordningen bør under alle omstændigheder præsenteres for slutbrugeren, så det klart fremgår, hvilke debiterede ydelser forbrugsgrænsen er sammensat af.

Det er et krav, at tjenesten spærres for yderligere forbrug umiddelbart efter, at det er konstateret, at den aftalte forbrugsgrænse er nået. Dette krav skal sammenholdes med kravet om opdatering af saldooplysninger som minimum hver 24. time, som fremgår af § 17, stk.



3. Så snart det i udbyderens debiteringssystemer konstateres, at forbrugsgrænsen er nået, skal tjenesten spærres for yderligere forbrug.

Ophævelse af spærring ved brug af kode

Slutbrugeren skal med umiddelbar virkning kunne ophæve spærringen ved brug af kode og via en eller flere af de tjenester, som aftalen vedrører.

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

Udbyderen vil herudover også kunne give adgang til ordningen via andre tjenester.

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

Kravet om anvendelse af kode kan ikke fraviges ved brug af andre metoder, selvom disse eventuelt måtte give et tilsvarende sikkerhedsniveau.

Spærringen skal ophæves med umiddelbar virkning, når slutbrugeren har gjort brug af koden.

§ 18, stk. 3 Opkald til 112

Brugeren skal altid have adgang til at ringe til den offentlige alarmtjeneste (112). Det gælder uanset, om brugerens saldo overskrider det aftalte saldo-maksimum. Opkald til den offentlige alarmtjeneste (112) er altid gratis, jf. § 3, stk. 1, nr. 1.

§ 18, stk. 4 Opdatering af datagrundlag

Der henvises til vejledningen til § 17, stk. 3-6.

§ 18, stk. 5 Tilbydes gratis ved aftalens indgåelse

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

For at mindske risikoen for misbrug af saldokontrolordningen vil gratiskravet alene gælde ved oprettelse af ordningen og efterfølgende



justeringer af ordningen én gang i kvartalet. Hvis slutbrugeren ønsker mere end én justering i kvartalet, kan udbyderen opkræve et gebyr herfor.

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

Prisen og vilkårene for at foretage mere end én justering i kvartalet skal indgå som en del af aftalen om saldokontrolordning og fremgå af kontrakten, jf. § 9, jf. bilag 1, nr. 5.

I forbindelse med indgåelse af aftaler på internettet kan udbyderen f.eks. sikre slutbrugers konkrete stillingtagen til en eventuel aftale om saldokontrol, forinden aftalen indgås, ved en fluebensmarkering i forbindelse med tilmeldingsproceduren.

”Foranstaltninger til forbrugs kontrol” er behandlet i Forbrugerombudsmandens teleretningslinjer, afsnit 11:

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

12. Foranstaltninger til forbrugs kontrol

Et abonnement, hvor der sker betaling efter forbrug, kan efter Forbrugerombudsmandens opfattelse sidestilles med en aftale om løbende kredit, hvilket indebærer en risiko for utilsigtet forbrug eller misbrug.

Den erhvervsdrivende bør derfor sikre, at forbrugeren er opmærksom på den risiko, der kan være forbundet hermed, samt stille effektive foranstaltninger til rådighed så forbrugeren får mulighed for at kontrollere sine udgifter og dermed begrænse den økonomiske risiko.

Dette er særligt vigtigt, når abonnementet bruges af børn og unge. Den erhvervsdrivende skal derfor på en tydelig måde ved aftaleindgåelsen informere om muligheden for at få saldokontrol.

Hvis der er valgt saldokontrol, bør denne træde i kraft samtidig med abonnementets iværksættelse. Hvis der til et eksisterende abonnement oprettes en saldokontrol, bør teleselskabet ved brev eller på andet varigt medium bekræfte oprettelsen samt oplyse, hvornår saldokontrollen træder i kraft.



Teleselskaberne må sikre, at den kode og de procedurer, der anvendes til ændringer eller ophævelse af saldokontrollen, er indrettet sådan, at der skabes betryggende sikkerhed mod uberettigede ændringer af saldokontrollen. Teleselskaberne bør vejlede forbrugeren om sikkerhed i forbindelse med brugen og opbevaringen af koden.

Teleselskaberne bør sikre, at der kun kan foretages ændringer i saldokontrollen ved oplysning af koden, uanset på hvilken måde ændringerne sker.

Kommentar

Teleselskaberne er i medfør af [udbudsbekendtgørelsens § 18, stk. 1](#) forpligtet til at tilbyde saldokontrol. Krav til saldokontrollens funktion følger af [udbudsbekendtgørelsens § 18, stk. 2-3](#).

Saldokontrolordningen kan - især i forbindelse med mobilabonnementer - være en velegnet funktion til at hindre et utilsigtet stort forbrug eller misbrug. Saldokontrolordningen benyttes kun i begrænset omfang af forbrugerne, ligesom der har vist sig at være behov for at gøre saldokontrollen mere sikker, således at især børn og unge ikke let og uden forældrenes samtykke kan omgå kontrollen.

De erhvervsdrivende bør derfor gøre en ekstra indsats for at informere om muligheden for saldokontrol og andre foranstaltninger til begrænsning af utilsigtet forbrug eller misbrug.

I forbindelse med oprettelsen af et abonnement, hvor der sker betaling efter forbrug, skal den erhvervsdrivende sikre, at muligheden for at oprette saldokontrol tydeligt fremgår af oprettelsesblanketten. Samtidig skal den erhvervsdrivende i salgssituationen oplyse forbrugeren om muligheden for at oprette foranstaltninger til at kontrollere forbruget.

Teleselskabet skal samtidig sikre, at det tydeligt fremgår af ordrebekræftelsen vedrørende abonnementsoprettelsen, om kunden har valgt saldokontrol og med hvilken forbrugsgrænse. Såfremt kunden ikke har valgt saldokontrol, skal dette også fremgå med information om mulighed og fremgangsmåde for at indgå aftale om saldokontrol.

Forbrugeren skal have en nem adgang til at oprette saldokontrol. Det bør ikke være en betingelse for saldokontrollens iværksættelse, at forbrugeren selv aktiverer denne, fx ved at foretage en opringning til teleselskabet.



Det bør fremgå, om beløbsgrænsen alene er baseret på forbrug, eller om den omfatter forbrugerens samlede udgifter (forbrug, abonnement m.v.).

Teleselskaberne vil bestræbe sig på at indføre effektive og sikre foranstaltninger til kontrol med forbrug, herunder utilsigtet forbrug eller misbrug

§ 19

Takstopdelt og specificeret regning

§ 19. Erhvervsmæssige udbydere af offentlige elektroniske kommunikationsnet eller -tjenester til slutbrugere skal, hvis der ved udbuddet af tjenesten anvendes forbrugsafhængig debitering, tilbyde slutbrugeren enten takstopdelt regning, jf. § 2, stk. 1, nr. 12, eller specificeret regning, jf. § 2, stk. 1, nr. 13, 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 slutbrugeren gratis på enten trykt medium eller varigt elektronisk medium i forbindelse med almindelig periodisk fakturering eller i forbindelse med klagesager, jf. §§ 14 og 15.

Stk. 4. Oplysninger, der opbevares i medfør af stk. 1, skal opbevares og kunne udleveres til slutbrugeren i en periode svarende til den, der fremgår af bogføringslovens § 10.

Stk. 5. Uanset stk. 1-3 må opkald, der er gratis for slutbrugeren, ikke specificeres på regningen.

Fravigelsesmulighed:

- § 19 omfatter ikke forudbetalte kort eller elektroniske kommunikationstjenester, der kan sidestilles hermed, jf. § 1, stk. 3
- § 19, stk. 1-4, kan fraviges i erhvervsaftaler, jf. § 1, stk. 4

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

Forbrugsafhængig debitering er beskrevet i vejledningen til § 2, stk. 1, nr. 10, hvortil der henvises. For så vidt angår indholdet af takstopdelte eller specificerede regninger henvises til vejledningen til § 2, stk. 1, nr. 12 og 13.

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

Slutbrugeren har ved forbrugsafhængig debitering krav på enten en takstopdelt eller en specificeret regning. Medmindre slutbrugeren



beder om en bestemt regningstype ved aftaleindgåelsen, er det udbyderen der bestemmer, hvilken regningstype, der er standard, når abonnementet påbegyndes.

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

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

Slutbrugere har ret til at modtage specificerede regninger i en ikke på forhånd afgrænset periode. § 19, stk. 3, er dog ikke til hinder for, at udbyderen tilbyder slutbrugeren en specificeret regning i en bestemt periode, så længe slutbrugeren også har mulighed for at vælge at modtage specificerede regninger i en ikke afgrænset periode.

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

Ved udarbejdelse af specificerede regninger for offentlige myndigheder, private virksomheder m.v., er lov om behandling af personoplysninger § 13, til hinder for at der gives fuld oplysning om kaldt nummer. Det kan i den forbindelse oplyses, at lov om behandling af personoplysninger hører under Datatilsynets kompetenceområde.

Forbrugsafhængig debitering

Forbrugsafhængig debitering er beskrevet i vejledningen til § 2, stk. 1, nr. 10, hvortil der henvises.

Alt (takseret) forbrug på abonnementer med forbrugsafhængig debitering skal specificeres på en specificeret regning. Det gælder således også forudbetalt forbrug. Se dog § 19, stk. 5, hvorefter gratis opkald ikke må fremgå af en specificeret eller takstopdelt regning.

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



ficere forbruget, som hvis der ikke forudbetaltes for et vist kvantum forbrug.

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

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

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

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

Det er dog en forudsætning herfor, at denne fremgangsmåde er beskrevet klart og utvetydigt i den kontrakt, som ligger til grund for kundeforholdet, og at oplysningerne på hjemmesiden opfylder de krav, som følger af § 2, stk. 1, nr. 12 og 13, og § 19.

Gratis

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

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

Bestemmelsen i § 19, stk. 3, er ikke til hinder for, at udbyderne herudover tilbyder regninger, som er særligt tilpasset den enkelte slutbruger – og at udbyderen opkræver særskilt (ikke omkostningsbaseret) betaling for udarbejdelse af sådanne særligt tilpassede regninger.



Betaling for en supplerende takstopdelt eller specificeret regning

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

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

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

Varigt medium

Udbyderen skal tilbyde slutbrugeren regningen på et varigt medium. Dette er begrundet i, at slutbrugeren skal have mulighed for at gemme de modtagne oplysninger i en periode.

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

Udbyderen kan frit vælge mellem at tilbyde regningen på et trykt medium eller et varigt elektronisk medium, dog forudsat, at slutbrugeren har mulighed for at modtage det pågældende medium.

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

Grundet den teknologiske udvikling af hukommelseskapaciteten i mobiltelefoner vil en SMS og en MMS i dag som udgangspunkt blive betragtet som et varigt elektronisk medium. For at være omfattet af begrebet "varigt medium" skal mobiltelefonen have kapacitet til at



gemme minimum 5000 SMS beskeder. Der er fortsat mobiltelefoner på markedet, som ikke har denne kapacitet, hvorfor det kan være nødvendigt at foretage en konkret vurdering af, om mobilterminalen kan betragtes som et varigt medium.

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

§ 19, stk. 4 Opbevaring af oplysninger

Bestemmelsen er indført ved revisionen af bekendtgørelsen i 2011.

Perioden for opbevaring svarer til den, der fremgår af bogføringslovens § 10 om opbevaring af regnskabsmateriale. I det omfang faktureringsoplysninger er regnskabsmateriale i bogføringslovens forstand, skal faktureringsoplysninger derfor opbevares i 5 år fra udgangen af det regnskabsår, materialet vedrører.

Underliggende data, som faktureringsoplysningerne eventuelt er genereret ud fra, og som ikke er regnskabsmateriale, vil kunne eller skulle slettes eller anonymiseres efter en kortere periode. Se for eksempel § 23 om sletning eller anonymisering af trafikdata.

§ 19, stk. 5 Særligt om gratis opkald

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

Afgørende for om der er tale om gratis opkald i henhold til § 19, stk. 5, er ikke hvorvidt eller hvordan den konkrete abonnent faktureres, men derimod nummerets status af gratisnummer, som medfører, at ingen abonnenter faktureres for opkald til det konkrete nummer. Eksempler på gratis numre er 80-numre, alarm-112, børnetelefonen, mv.



Eksempel: Et selskab udbyder et abonnement, som markedsføres som et abonnement med inkluderet taletid eller forbrug. Opkald inden for dette forudbetalte forbrug er ikke automatisk omfattet af forbuddet, idet der ikke er tale om gratis opkald, men derimod opkald, hvor betalingen indgår f.eks. som en del af en fast abonnementsafgift (forudbetaling). Sådanne abonnementer er omfattet af § 19, stk. 1, hvorfor opkald skal specificeres på regningen, i det omfang der ikke er tale om opkald til gratis numre.

Såfremt der er tale om et ikke-forbrugsafhængigt (flatrate) abonnement gælder pligten til at udstede en takstopdelt eller specificeret regning ikke, jf. § 19, stk. 1. Hvis en udbyder alligevel frivilligt tilbyder slutbrugeren en takstopdelt eller specificeret regning eller opkaldsspecifikation i øvrigt, gælder forbuddet i § 19, stk. 5 også for denne frivillige specificerede regning eller opkaldsspecifikation, hvilket vil sige, at gratis opkald, jf. ovenstående, ikke må fremgå.



Kapitel 4 Hemmeligholdelse, oplysningspligt og behandling af trafik- og lokaliseringsdata

§ 20 Forhindring af A-nummeroverførsel

§ 20. Udbydere af offentlige elektroniske kommunikationsnet eller -tjenester, som udbyder A-nummervisning, jf. § 2, stk. 1, nr. 14, skal give mulighed for, at den kaldende abonnent gratis kan forhindre A-nummeroverførsel, jf. § 2, stk. 1, nr. 15. Denne mulighed skal den kaldende abonnent have for hvert enkelt opkald og for hver enkelt forbindelse.

Stk. 2. Udbydere som nævnt i stk. 1 skal give mulighed for, at den kaldte abonnent gratis kan forhindre visning af A-nummeret ved ankomende opkald, og afvise ankomende opkald, når den kaldende bruger eller abonnent har blokeret visning af A-nummeret. Dette forudsætter, at A-nummeret kan vises, inden opkaldet besvares.

Stk. 3. Stk. 1 finder også anvendelse på opkald til udlandet samt Færøerne og Grønland. Stk. 2 finder også anvendelse på ankomende opkald fra udlandet samt Færøerne og Grønland.

Fravigelsesmulighed:

- § 20 omfatter ikke forudbetalte kort eller elektroniske kommunikationstjenester, der kan sidestilles hermed, jf. § 1, stk. 3.
- § 20 kan fraviges i erhvervsaftaler, jf. § 1, stk. 4

Bestemmelsen indebærer ikke, at alle udbydere af offentlige elektroniske kommunikationsnet eller -tjenester har pligt til at tilbyde A-nummervisning. Bestemmelsen fastlægger blot, hvilke forpligtelser der indtræder for udbydere af offentlige elektroniske kommunikationsnet og -tjenester, hvis de tilbyder A-nummervisning.

§ 20, stk. 1 Blokering af A-nummervisning

Den kaldende abonnent skal have mulighed for at hindre overførsel af A-nummeret – også kaldet "Calling Line Identification Restriction" (CLIR). The European Telecommunications Standards Institute (ETSI) har fastsat standarder herfor, som bør følges.

Muligheden skal tilbydes på to måder:

- For hvert enkelt opkald
- Generelt for forbindelsen og dermed alle opkald

Det er således ikke tilstrækkeligt, hvis udbyderen kun tilbyder mulighed for en generel hindring af A-nummeroverførsel.

Har en slutbruger forhindret A-nummeroverførsel, må den kaldte abonnent (B-abbonnenten) ikke få oplysning om A-nummeret, hverken ved det konkrete opkald eller efterfølgende på f.eks. en specifi-



kation over modtagne opkald. Muligheden for at forhindre A-nummeroverførsel skal i alle tilfælde være gratis for brugeren.

§ 20, stk. 2, nr. 1 Blokering af A-nummervisning hos B-abonnenten

Den kaldte abonnent (B-abonnenten) skal have mulighed for at forhindre, at A-nummeret vises.

Bestemmelsen har blandt andet til formål at gøre det muligt at tilbyde anonym telefonrådgivning, så den rådsøgende (den kaldende abonnent) kan være sikker på, at rådgiveren (den kaldte abonnent) ikke har mulighed for at identificere den rådsøgende. Funktionen skal være gratis for brugeren.

§ 20, stk. 2, nr. 2 Afvisning af anonyme opkald

Den kaldte abonnent (B-abonnenten) skal have mulighed for at afvise indkommende opkald, når den kaldende bruger (A-abonnenten) har valgt at blokere for visning af A-nummeret, eller hvor A-nummeret af andre årsager ikke kan vises. ETSI har fastsat en standard herfor, som bør følges.

En funktion, hvor B-abonnenten får mulighed for at afvise et anonymt opkald forudsætter, at A-nummeret kan vises hos modtageren af opkaldet, inden denne besvarer opkaldet, idet B-abonnenten i modsat fald hverken vil kunne se anonyme opkald eller opkald, hvor A-nummeret vises. Kravet gælder derfor kun i tilfælde, hvor det hos slutbrugeren er muligt at se A-nummeret under normale omstændigheder.

Funktionen behøver ikke at være implementeret som en automatisk funktion hos selskabet, idet kravet ifølge Kommissionen også anses for opfyldt, hvis slutbrugeren (B-abonnenten) kan anskaffe sig et apparat, som kan afvise opkald, hvor A-nummervisning er blokeret.

Det vil sige, at udbyderen har pligt til at sikre, at centraler kan håndtere en B-abonnents afvisning af et anonymt opkald enten som en automatisk funktion hos udbyderen eller ved en sikring af, at slutbrugeren har adgang til terminaler/apparater, som kan afvise opkald, hvor A-nummeret er blokeret.

Eksempel: På mobiltelefoner betyder kravet, at man f.eks. skal kunne afvise opkaldet ved tryk på en tast på telefonen.

Det skal være gratis for brugeren at afvise det indgående opkald.



§ 20, stk. 3 A-nummervisning ved opkald til og fra udlandet, Grønland og Færøerne

--

§ 21 Blokering for identificering af kaldt nummer

§ 21. Udbydere af offentlige elektroniske kommunikationsnet eller -tjenester, som udbyder tjenester, der muliggør visning af tilsluttet nummer, skal give den kaldte abonnent mulighed for gratis at blokere for, at den kaldende bruger kan identificere det tilsluttede nummer, jf. § 2, stk. 1, nr. 16.

Stk. 2. Stk. 1 finder også anvendelse på ankommende opkald fra udlandet samt Færøerne og Grønland.

Fravigelsesmulighed:

- § 21 omfatter ikke forudbetalte kort eller elektroniske kommunikationstjenester, der kan sidestilles hermed, jf. § 1, stk. 3.
- § 21 kan fraviges i erhvervsaftaler, jf. § 1, stk. 4

§ 21, stk. 1 Blokering af visning af tilsluttet nummer

Hvis en udbyder overfor den kaldende abonnent (A-abonnenten) giver mulighed for visning af det tilsluttede nummer (B-abonnenten's nummer), skal udbyderen give den kaldte abonnent (B-abonnenten) mulighed for at forhindre, at den kaldende bruger (A-abonnenten) kan identificere det tilsluttede nummer.

Bestemmelsen er særlig relevant i forbindelse med viderestilling, hvor det kaldte nummer vil være forskelligt fra det tilsluttede nummer.

Eksempel: Bestemmelsen finder f.eks. anvendelse, hvis en virksomhed ønsker, at kunder, der ringer til virksomheden, kun kender virksomhedens hovedtelefonnummer og ikke de enkelte medarbejders direkte telefonnumre.

Det skal være gratis for brugeren at hindre visning af det tilsluttede nummer.

Tilsluttet nummer er defineret i § 2, stk. 1, nr. 16. Der henvises i øvrigt til vejledningen til denne bestemmelse.

§ 21, stk. 2 Opkald til og fra udlandet, Grønland og Færøerne

--



§ 22 Suspension ved indgreb i meddelelshemmeligheden og opkald til 112

§ 22. Udbydere af offentlige elektroniske kommunikationsnet eller -tjenester skal ved udbud af faciliteter som nævnt i §§ 20 og 21 sikre, at en blokering af visning af A-nummer eller tilsluttet nummer suspenderes

1) ved indgreb i meddelelshemmeligheden, jf. retsplejelovens kap. 71 og

2) ved opkald til den offentlige alarmtjeneste (112).

Stk. 2. Udbydere, som nævnt i stk. 1, skal sikre, at der i de i stk. 1, nr. 2, nævnte tilfælde ses bort fra, at en abonnent eller bruger ikke har givet samtykke til, at lokaliseringsdata behandles, jf. § 24.

§ 22, stk. 1 Suspension af blokering af visning af A-nummer og tilsluttet nummer

Udbydere af offentlige elektroniske kommunikationsnet eller -tjenester skal sikre, at en blokering af A-nummervisning kan suspenderes, hvis der skal foretages indgreb i meddelelshemmeligheden, jf. retsplejelovens kapitel 71.

Indgreb i meddelelshemmeligheden sker f.eks. i forbindelse med politimæssig aflytning som led i opklaring af forbrydelser. Sådanne indgreb kræver en retskendelse.

A-nummeroverførsel må heller ikke kunne forhindres ved opkald til den offentlige alarmtjeneste (112).

§ 22, stk. 2 Behandling af lokaliseringsdata uden samtykke

Ved opkald til den offentlige alarmtjeneste, som nævnt i stk. 1, nr. 2, skal udbyderen af offentlige elektroniske kommunikationsnet og -tjenester ligeledes se bort fra, at der ikke er givet samtykke til behandling af lokaliseringsdata, jf. § 24.

Formålet er at sikre, at det i tilfælde af nødopkald fra en mobiltelefon er muligt at anvende lokaliseringsdata til at positionsbestemme mobiltelefonen.



§ 23

Behandling af trafikdata

§ 23. Udbydere af offentlige elektroniske kommunikationsnet eller -tjenester skal sikre, at trafikdata, jf. § 2, stk. 1, nr. 2, vedrørende abonnenter eller brugere slettes eller anonymiseres, når de ikke længere er nødvendige for fremføringen af kommunikationen, jf. dog stk. 2-5 og lov om rettens pleje § 786, stk. 4, eller regler udstedt med hjemmel heri.

Stk. 2. Uanset stk. 1 må en udbyder, som nævnt i stk. 1, behandle og opbevare trafikdata med henblik på debitering af abonnenter og afregning for samtrafik. En sådan behandling og opbevaring af data er tilladt indtil udløbet af den lovhjemlede forældelsesfrist for de omhandlede gældsforpligtelser og afregninger.

Stk. 3. Uanset stk. 1 må en udbyder, som nævnt i stk. 1, behandle trafikdata, jf. § 2, stk. 1, nr. 2, vedrørende abonnenter eller brugere med henblik på markedsføring af elektroniske kommunikationstjenester eller levering af tillægstjenester, jf. § 2, stk. 1, nr. 4, forudsat at abonnenten eller brugeren forud for behandlingen har givet sit samtykke hertil. Behandlingen er kun tilladt i det omfang og tidsrum, som tjenesten eller markedsføringen kræver. Abonnenten eller brugeren skal på et hvilket som helst tidspunkt have mulighed for at trække sit samtykke tilbage.

Stk. 4. Udbydere, som nævnt i stk. 1, skal underrette abonnenten eller brugeren om, hvilke typer af trafikdata der behandles med henblik på de i stk. 2 og 3 omhandlede formål og om behandlingens varighed. Ved behandling med henblik på de i stk. 3 omhandlede formål skal underretning ske, inden samtykke indhentes.

Stk. 5. Udbydere, som nævnt i stk. 1, skal sikre, at behandling af trafikdata som nævnt i stk. 1-4 kun foretages af personer, som er ansat hos eller handler efter bemyndigelse fra udbydere af offentlige elektroniske kommunikationsnet eller -tjenester, og som er beskæftiget med debitering eller trafikstyring, behandling af klager eller andre henvendelser fra abonnenter, opsporing af svig eller med markedsføring af udbyderens egne tjenester eller levering af tillægstjenester. I forbindelse med behandlingen af sådanne konkrete sager skal behandlingen af trafikdata begrænses til alene at vedrøre det, der er nødvendigt for behandlingen af sagen.

E-databeskyttelsesdirektivets betragtning 26-32 indeholder en række fortolkningsbidrag til denne bestemmelse. Betragtning 26 har følgende ordlyd:

”Abbonentoplysninger, som behandles i elektroniske kommunikationsnet ved etablering af en kommunikationsforbindelse og fremføring af information, indeholder oplysninger om fysiske personers privatliv og vedrører retten til respekt for deres korrespondance eller vedrører juridiske personers legitime interesser. Sådanne data må kun lagres i det omfang, det er nødvendigt for tjenestens gennemførelse med henblik på debitering og afregning for samtrafik, og kun i et begrænset tidsrum. Ønsker udbyderen af de offentligt tilgængelige elektroniske kommunikationstjenester at underkaste sådanne data



yderligere behandling med henblik på markedsføring af elektroniske kommunikationstjenester eller levering af tillægstjenester, må dette kun ske, hvis abonnenten har givet sit samtykke hertil på grundlag af en nøjagtig og fuldstændig orientering fra udbyderen af de offentligt tilgængelige elektroniske kommunikationstjenester om arten af den yderligere behandling, han agter at foretage, og om abonnentens ret til at nægte eller tilbagekalde sit samtykke til denne behandling. Trafikdata, som anvendes til markedsføring af udbyderens egne kommunikationstjenester eller til levering af tillægstjenester, bør ligeledes slettes eller anonymiseres, når tjenesten er leveret. Tjenesteudbydere bør til enhver tid holde abonnenterne underrettet om, hvilke typer data de behandler, samt hvorfor og hvor længe behandlingen foretages.”

Bestemmelsen er en særregel i forhold til databeskyttelsesforordningen, der henhører under Datatilsynet. For yderligere oplysninger om forholdet mellem E-databeskyttelsesdirektivet og Databeskyttelsesforordningen henvises i øvrigt til en udtalelse fra Det Europæiske Databeskyttelsesråd fra 12. marts 2019 - Opinion 5/2019 on the interplay between the ePrivacy Directive and the GDPR, in particular regarding the competence, tasks and powers of data protection authorities.-

https://edpb.europa.eu/our-work-tools/our-documents/valdybos-nuomone-64-str/opinion-52019-interplay-between-eprivacy_da

§ 23, stk. 1 Sletning eller anonymisering

Bestemmelsen vedrører trafikdata, som behandles ved fremføring af elektronisk kommunikation, og som lagres af udbydere af offentlige elektroniske kommunikationsnet eller -tjenester. Disse data skal som hovedregel slettes eller anonymiseres efter samtalens afslutning jf. dog stk. 2-5 og lov om rettens pleje § 786, stk. 4, eller regler udstedt med hjemmel heri.

Trafikdata er data, som behandles med henblik på overføring af kommunikation i et elektronisk kommunikationsnet eller debitering heraf, jf. § 2, stk. 1, nr. 2.

Krav til anonymisering

Ved anonymisering forstås, at det ikke er muligt ud fra de tilgængelige (evt. aggregerede) data at identificere slutbrugeren, dennes kontakt med andre slutbrugere eller dennes konkrete forbrug i øvrigt.

E-databeskyttelsesdirektivets betragtning 30 rummer yderligere fortolkningsvejledning vedrørende anonymisering. Betragtning 30 har følgende ordlyd (fremhævning tilføjet):



*”Systemer til levering af elektroniske kommunikationsnet og kommunikationstjenester bør konstrueres, så de begrænser mængden af nødvendige personoplysninger til et absolut minimum. Eventuelle aktiviteter i forbindelse med levering af en elektronisk kommunikationstjeneste, der går ud over transmission af en kommunikation og debitering heraf, bør baseres på **aggregerede trafikdata, der ikke kan knyttes til abonnenter eller brugere**. Hvis sådanne aktiviteter ikke kan baseres på aggregerede data, bør de betragtes som tilægstjenester, hvor abonnentens samtykke er obligatorisk.”*

For yderligere information om krav til anonymisering og praksis på området henvises til Datatilsynets hjemmeside og Erhvervsstyrelsens hjemmeside.

Registrering og behandling af oplysninger om teletrafik til logning

Uanset hovedreglen i § 23, stk. 1 skal udbydere af elektroniske kommunikationsnet og -tjenester være opmærksomme på, at der i medfør af retsplejelovens § 786, stk. 4, er fastsat regler, der bestemmer, at udbydere skal opbevare bestemte data i ét år.

De nærmere regler herom er fastsat i bekendtgørelse nr. 988 af 28. september 2006 om udbydere af elektroniske kommunikationsnets og elektroniske kommunikationstjenesters registrering og opbevaring af oplysninger om teletrafik (logningsbekendtgørelsen), der er udstedt og administreres af Justitsministeriet.

Opmærksomheden skal henledes på, at der kan være et vist overlap mellem de data, som gemmes i henhold til logningsbekendtgørelsen og de data, som gemmes til brug for debitering mv. jf. nedenfor. Der kan derfor gælde forskellige frister for hhv. opbevaring og sletning af forskellige typer af trafikdata.

§ 23, stk. 2 Undtagelse vedrørende debitering og afregning

Bestemmelsen er en undtagelse til hovedreglen i stk. 1. Det er efter bestemmelsen tilladt at behandle trafikdata med henblik på debitering af brugere og afregning for samtrafik.

Behandlingen er tilladt indtil udløbet af den lovhjemlede forældelsesfrist for de omhandlede gældsforpligtelser og afregninger, hvorefter data skal slettes eller anonymiseres i overensstemmelse med stk. 1.



§ 23, stk. 3 **Anvendelse af data med henblik på markedsføring og levering af tillægstjenester**

Udbyderen kan med abonnentens eller brugerens samtykke behandle trafikdata, som nævnt i § 2, stk. 1, nr. 2, i forbindelse med markedsføring af elektroniske kommunikationstjenester eller med henblik på levering af tillægstjenester.

Tillægstjenester er defineret i § 2, stk. 1, nr. 4, og dækker over enhver form for tjeneste, der kræver behandling af trafik- eller lokaliseringsdata ud over, hvad der er nødvendigt for fremføring af kommunikationen eller debitering af slutbrugeren og afregning af samtrafik.

Samtykke skal altid indhentes inden databehandlingen iværksættes.

Abbonenten eller brugeren skal til enhver tid kunne trække sit samtykke til behandlingen tilbage, og behandlingen må ikke strække sig ud over det, der er nødvendigt for levering af tillægstjenesten eller markedsføringen.

E-databeskyttelsesdirektivet skelner i forhold til databeskyttelse mellem brugere og abonnenter. I § 2, stk. 1, nr. 5, i bekendtgørelsen findes definitionen på "bruger". Baggrunden for denne skelnen er, at der i visse sammenhænge ikke er personsammenfald mellem abonnent (slutbruger) og bruger, mens der samtidig kan være grund til at lade databeskyttelsen gælde begge parter.

Eksempel: En virksomhed har indgået en aftale med en udbyder om f.eks. levering af mobiltelefoni, men virksomheden giver en ansat retten til at bruge mobiltelefonen. Her vil virksomheden optræde som abonnent og medarbejderen i virksomheden som bruger, og alt afhængig af det konkrete indhold af data vil der kunne være behov for databeskyttelse af den ene eller begge parterne.

E-databeskyttelsesdirektivets betragtning 31 indeholder fortolkningsvejledning til at fastslå, om det er abonnenten (slutbrugeren) eller brugeren, der skal give samtykke. Af den nævnte betragtning fremgår det, at spørgsmålet "*afhænger af de data, der skal behandles, og den type tjeneste, der skal udbydes, samt af, hvorvidt det er teknisk, proceduremæssigt og kontraktligt muligt at skelne mellem den person, der bruger en elektronisk kommunikationstjeneste, og den juridiske eller fysiske person, der abonnerer på den*". Med andre ord skal den, der er berørt, samtykke, når det er muligt at fastslå, hvilken af parterne, der er berørt. Når det ikke er muligt at fastslå dette, skal samtykke indhentes fra slutbrugeren.



Behandlingen skal desuden begrænses til det omfang og tidsrum, der er nødvendigt for leveringen af en tillægstjeneste, jf. § 2, stk. 1, nr. 4.

§ 23, stk. 4 Underretning og indhentelse af samtykke

Udbyderen skal altid indhente forudgående samtykke fra brugeren eller slutbrugeren, når der foretages en sådan behandling af trafikdata, som er nævnt i stk. 3.

Udbyderen skal altid underrette slutbrugeren eller brugeren om, at der foretages en behandling af trafikdata, der går ud over det i stk. 1 og 2 nævnte, forinden databehandlingen iværksættes.

§ 23, stk. 5 Personkreds, der behandler trafikdata

Det er ikke tilladt at udlevere og anvende trafikdata til andre end de i bestemmelsen nævnte grupper. Bestemmelsen angiver udtømmende den personkreds, der må behandle trafikdata.

§ 24 Behandling af lokaliseringsdata

§ 24. Udbydere af offentlige elektroniske kommunikationsnet eller -tjenester må kun behandle lokaliseringsdata, jf. § 2, stk. 1, nr. 3, bortset fra trafikdata, i følgende tilfælde, jf. dog retsplejelovens § 791a, stk. 5 og 6 når data er anonymiseret, eller når abonnenten eller brugeren har givet samtykke til behandlingen, og da kun i det omfang og i det tidsrum, som er nødvendigt for levering af en tillægstjeneste, jf. § 2, stk. 1, nr. 4.

Stk. 2. Udbydere, der foretager behandling af lokaliseringsdata som nævnt i stk. 1, nr. 2, skal, inden abonnentens eller brugerens samtykke indhentes, underrette abonnenten eller brugeren om, hvilken type lokaliseringsdata, bortset fra trafikdata, der behandles. Udbydere skal tillige oplyse, hvorfor og hvor længe data behandles, og om data videregives til tredjemand med henblik på levering af en tillægstjeneste.

Stk. 3. Hvis abonnenten eller brugeren efter stk. 1, nr. 2, har givet sit samtykke til behandling af lokaliseringsdata, bortset fra trafikdata, skal abonnenten eller brugeren fortsat have mulighed for gratis og på en enkel måde midlertidigt at forhindre behandling af sådanne data ved hvert enkelt opkald til nettet eller ved hver enkelt fremføring af kommunikation. Abonnenten eller brugeren skal på et hvilket som helst tidspunkt have mulighed for at trække sit samtykke tilbage.

Stk. 4. Udbydere, som nævnt i stk. 1, skal sikre, at behandling af lokaliseringsdata, bortset fra trafikdata, i henhold til stk. 1-3 kun foretages af personer, som er ansat hos eller handler efter bemyndigelse fra udbyderen af nettet eller tjenesten, eller fra den tredjemand, som leverer tillægstjenesten. Behandling som nævnt i stk. 1, nr. 2, skal begrænses til det, der er nødvendigt for levering af tillægstjenesten.



Bestemmelsen er en særregel i forhold til databeskyttelsesforordningen, der henhører under Datatilsynet. For yderligere oplysninger om forholdet mellem E-databeskyttelsesdirektivet og Databeskyttelsesforordningen henvises i øvrigt til en udtalelse fra Det Europæiske Databeskyttelsesråd fra 12. marts 2019 - Opinion 5/2019 on the interplay between the ePrivacy Directive and the GDPR, in particular regarding the competence, tasks and powers of data protection authorities.-

https://edpb.europa.eu/our-work-tools/our-documents/valdybos-nuomone-64-str/opinion-52019-interplay-between-eprivacy_da

§ 24, stk. 1 **Behandling af lokaliseringsdata**

Udbydere af offentlige elektroniske kommunikationsnet eller -tjenester må i medfør af denne bestemmelse behandle lokaliseringsdata. Det er dog en forudsætning, at lokaliseringsdata er anonymiseret – se herom i vejledningen til § 23, stk. 1 – eller, at udbyderen forud for behandlingen har indhentet samtykke fra abonnenten eller brugeren. Lokaliseringsdata er defineret i § 2, stk. 1, nr. 3 – se også e-databeskyttelsesdirektivets betragtning 14.

E-databeskyttelsesdirektivet skelner i forhold til databeskyttelse mellem brugere og abonnenter. I § 2, stk. 1, nr. 5, i bekendtgørelsen findes definitionen på ”bruger”. Baggrunden for denne skelnen er, at der i visse sammenhænge ikke er personsammenfald mellem abonnent (slutbruger) og bruger, mens der samtidig kan være grund til at lade databeskyttelsen gælde begge parter.

E-databeskyttelsesdirektivets betragtning 31 indeholder fortolkningsvejledning til at fastslå, om det er abonnenten (slutbrugeren) eller brugeren, der skal give samtykke. Af den nævnte betragtning fremgår det, at spørgsmålet *”afhænger af de data, der skal behandles, og den type tjeneste, der skal udbydes, samt af, hvorvidt det er teknisk, proceduremæssigt og kontraktligt muligt at skelne mellem den person, der bruger en elektronisk kommunikationstjeneste, og den juridiske eller fysiske person, der abonnerer på den”*. Med andre ord skal den, der er berørt, samtykke, når det er muligt at fastslå, hvilken af parterne, der er berørt. Når det ikke er muligt at fastslå dette, skal samtykke indhentes fra slutbrugeren.

Se eksemplet under § 23, stk. 3, og vejledningen til § 2, stk. 1, nr. 5, for nærmere illustration af sondringen mellem abonnent og bruger.



Behandlingen skal desuden begrænses til det omfang og tidsrum, der er nødvendigt for leveringen af en tillægstjeneste, jf. § 2, stk. 1, nr. 4.

§ 24, stk. 2 Indhentelse af samtykke

Forud for behandlingen af lokaliseringsdata skal udbyderen indhente abonnentens eller brugerens samtykke til behandlingen. Se også e-databeskyttelsesdirektivets betragtning 17.

Før der indhentes samtykke, skal brugeren eller abonnenten underrettes om, hvilke data der vil blive behandlet, formålet med behandlingen, hvor længe data behandles og om data videregives til tredjemand i forbindelse med levering af en tillægstjeneste.

§ 24, stk. 3 Tilbagetrækning af samtykke

Udbyderen skal sørge for, at brugeren eller abonnenten altid har mulighed for gratis, og på en enkel måde at trække sit samtykke til behandling af lokaliseringsdata tilbage.

Det skal være muligt for bruger eller abonnent gratis og enkelt midlertidigt at forhindre en behandling af lokaliseringsdata.

§ 24, stk. 4 Personkreds, der behandler persondata

Udbyderen skal sikre, at lokaliseringsdata kun behandles af personer, der er ansat hos udbyderen og handler efter bemyndigelse fra udbyderen eller den tredjemand, der leverer tillægstjenesten. Bestemmelsen angiver udtømmende den personkreds, der må behandle lokaliseringsdata.

Behandlingen skal begrænses til det, der er nødvendigt for levering af tjenesten.

§ 25 Undtagelse vedrørende § 23 og adgang til at indhente trafikdata

§ 25. § 23 indskrænker ikke IT- og Telestyrelsens, Teleklagenævnets eller Teleankenævnets mulighed for at indhente oplysninger om trafikdata i forbindelse med behandlingen af konkrete sager.

Der kan henvises til Teleklagenævnet på www.teleklage.dk og Teleankenævnet på www.teleanke.dk



Kapitel 5 Straffebestemmelser

§ 26 Bødestraf

§ 26. Med bøde straffes den, der overtræder § 3, stk. 1, § 4, stk. 1-3, § 5, stk. 1, § 7 og §§ 20-24.

Stk. 2. Der kan pålægges selskaber mv. (juridiske personer) strafansvar efter reglerne i straffelovens 5. kapitel.

Overtrædelse af de oplyste bestemmelser kan medføre politianmeldelse og bødestraf.

Baggrunden herfor er, at der er tale om samfundsvigtige funktioner (alarmopkald) og beskyttelse af privatlivets fred (behandling af personoplysninger ved telekommunikation), som begge er særdeles vægtige hensyn.

Kapitel 6 Ikrafttræden og overgangsbestemmelser

§ 27 Ikrafttræden

§ 27. Bekendtgørelsen træder i kraft den 1. juli 2011.

Stk. 2. Bekendtgørelse nr. 714 af 26. juni 2008 om udbud af elektroniske kommunikationsnet og -tjenester ophæves.

-.-

Øvrigt

Forbindelse til netværk via satellit

Der findes ingen prisregulering på satellittelefoni, og minuttaksten er i langt de fleste tilfælde væsentligt højere end ved forbindelse til det landbaserede mobilnetværk.

Der stilles ikke krav til, at udbydere af elektroniske kommunikationsnet og – tjenester skal underrette slutbrugere, når deres teleterminaludstyr bliver koblet på et maritimt netværk f.eks. i forbindelse med færgeoverfart mellem to lande.

Energistyrelsen og Forbrugerrådet anbefaler dog, at slutbrugeren underrettes ved sms eller lignende, når de bliver koblet på et satellitnetværk, således at slutbrugeren får mulighed for at koble data fra, såfremt de ikke ønsker at benytte denne mulighed.

Udbydere kan f.eks. underrette på samme måde, som når slutbrugeren bliver koblet på et udenlandsk netværk. Nogle udbydere har desuden pr. default slået muligheden for satellittelefoni fra.



Bilag 1 Krav til indhold af kontrakt

Kontrakter omfattet af bekendtgørelsens regler, jf. § 9, stk. 1 og 3, skal som minimum indeholde oplysning om

- 1) udbyderens navn og adresse,***
- 2) kvalitets- og serviceniveau, herunder leveringstider og eventuelle særlige begrænsninger ved brug af nettet eller tjenesten,***
- 3) de typer af fejlretningsservice, der tilbydes, og kundeservice, der leveres, samt hvordan disse tjenester kan kontaktes,***
- 4) trafikprioritering, hvis en sådan foretages, og dennes indflydelse på slutbrugerens brug af tjenesten,***
- 5) alle relevante priser og mulige betalingsmetoder, herunder hvordan der kan indhentes ajourførte oplysninger herom,***
- 6) vilkår, herunder om varsling, opsigelse, afbrydelse og ophør i tilfælde af slutbrugerens misligholdelse,***
- 7) slutbrugerens muligheder med hensyn til optagelse eller udeladelse af dennes personoplysninger i nummerdatabaser, samt hvilke data der er omfattet heraf,***
- 8) foranstaltninger, som udbyderen kan iværksætte i anledning af sikkerheds- eller integritetsmæssige hændelser eller trusler og sårbarheder,***
- 9) enhver begrænsning, som pålægges af udbyderen, i brugen af leveret terminaludstyr,***
- 10) betingelser for fornyelse af aftalen,***
- 11) eventuelle bindingsperioder, jf. § 12, eller minimumsforbrug,***
- 12) vilkår om kompensation og tilbagebetaling i tilfælde af mangler ved tjenesten,***
- 13) vilkår om kompensation til slutbrugerens i tilfælde af forsinket portering samt i tilfælde af misbrug af portering foretaget af udbyderen eller på dennes vegne, jf. lov om elektroniske kommunikationsnet og -tjenester § 27, stk. 3,***
- 14) procedure for bilæggelse af tvister,***
- 15) funktioner og faciliteter, som slutbrugerens har krav på at få stillet til rådighed i medfør af §§ 16-19,***
- 16) særlige funktioner og faciliteter i henhold til §§ 20 og 21, hvis de udbydes,***
- 17) adgang til at foretage opkald til den offentlige alarmtjeneste via det fælleseuropæiske alarmnummer (112), og***
- 18) eventuelle særlige begrænsninger relateret til alarmopkald (112), herunder om begrænsninger i forhold til at dirigere alarmopkald til nærmeste alarmcentral og begrænsninger i de stedbestedesoplysninger, som stilles til rådighed for alarmmyndighederne ved brug af nettet eller tjenesten.***



Kontraktens indhold

Kontrakten skal som minimum indeholde de oplysninger, der er nævnt i bilag 1, jf. § 9, stk. 1 og 3. En række af de opregnede oplysninger er kun relevante for bestemte typer af tjenester.

Det er ikke et krav, at de nævnte oplysninger fremgår af ét enkelt dokument med betegnelsen kontrakt. Hvis der er tale om oplysninger om forhold, der løbende ændres, f.eks. priser, kan det således være tilstrækkeligt, at oplysningerne bliver givet ved en generel henvisning i selve kontrakten. Dette skal ske i forbindelse – og senest samtidig – med indgåelsen af kontrakten. Det kræver dog, at det materiale, der henvises til, altid kan findes på den angivne måde og løbende opdateres.

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

Oplysninger om de lovpligtige funktioner og faciliteter, jf. §§ 16-21, skal altid gives i kontrakten ved, at hver enkelt funktion eller facilitet nævnes individuelt.

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

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

Særligt om punkt 2

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

Særligt om punkt 8

I henhold til punkt 8 i bilag 1 og 2 skal der gives oplysninger om "*Foranstaltninger, som udbyderen kan iværksætte i anledning af sikkerheds- eller integritetsmæssige hændelser eller trusler og sårbarheder*". Kravet følger direkte af artikel 20 h, i forsyningspligt direktivet.



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

Kravet i punkt 8 i bilag 1 og 2 i bekendtgørelsen skal ses i sammenhæng med de forpligtelser, som følger af bekendtgørelse nr. 445 af 17. maj 2011 om informationssikkerhed og beredskab for elektroniske kommunikationsnet og –tjenester (informationssikkerhedsbekendtgørelsen).

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

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



Bilag 2

Krav til oplysning ved udbud af forudbetalte elektroniske kommunikationstjenester

Ved udbud af tjenester omfattet af § 2, stk. 1, nr. 1, jf. § 9, stk. 2, skal udbyderen 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. lov om elektroniske kommunikationsnet og -tjenester § 27, stk. 3,*
- 14) procedure for bilæggelse af tvister,*
- 15) særlige funktioner og faciliteter i henhold til §§ 20 og 21, hvis de udbydes,*
- 16) adgang til at foretage opkald til den offentlige alarmtjeneste via det fælleseuropæiske alarmnummer (112), og*
- 17) eventuelle særlige begrænsninger relateret til alarmopkald (112), herunder om begrænsninger i forhold til at dirigere alarmopkald til nærmeste alarmcentral og begrænsninger i de stedbestemmelsesoplysninger, som stilles til rådighed for alarmmyndighederne ved brug af nettet eller tjenesten.*



Oplysningskravet

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

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

Særligt om punkt 2

Der henvises til vejledningen til bilag 1, punkt 2.

Særligt om punkt 8

Der henvises til vejledningen til bilag 1, punkt 8.

Afvigelser fra bilag 1

Oplysningerne i bilag 2 er i vidt omfang identiske med bilag 1, men afviger indholdsmæssigt på følgende måde:

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