



Vejledning om netneutralitetsforordningens artikel 4 om gennemsigtighedsforanstaltninger

Kontor/afdeling
Center for Tele

Dato
12. februar 2021
Revideret 25. marts 2022

J nr. 2021-2401

/thm

Til udbydere af internetadgangstjenester

Europa-Parlamentets og Rådets forordning (EU) 2015/2120¹ (netneutralitetsforordningen) sikrer forbrugernes adgang til et frit og åbent internet, såkaldt netneutralitet. Forordningen beskytter internetbrugernes ret til fri adgang til oplysninger og indhold og til at bruge udstyr efter eget valg. Den skal samtidig sikre, at internettet forsat kan fungere som en drivkraft for innovation.

Netneutralitetsforordningen forpligter alle udbydere, som leverer internetadgangstjenester til slutbrugere (både private slutbrugere og erhvervsmæssige slutbrugere). Det er Energistyrelsens vurdering, at forpligtelserne gælder uanset, om udbyderne leverer internetadgangstjenester på baggrund af kapacitet i eget net eller gennem gensalg. Det er internetudbydere, som har ansvaret for, at netneutralitetsreglerne overholdes.

Energistyrelsen fører tilsyn med overholdelsen af netneutralitetsreglerne og har mulighed for at udstede påbud og tvangsbøder for manglende overholdelse.²

Baggrund

Energistyrelsen gennemførte sit seneste årlige tilsyn med overholdelsen af EU-reglerne om netneutralitet i perioden marts 2020 til juni 2020. Som led i Energistyrelsens tilsyn udsendte styrelsen den 22. marts 2020 et spørgeskema til 40 internetudbydere af internetadgangstjenester i Danmark.

På baggrund af besvarelserne har Energistyrelsen konstateret, at kun et mindretal af internetudbydere overholder gennemsigtighedsforanstaltningerne og oplysningspligten i artikel 4 i netneutralitetsforordningen. Energistyrelsens tilsynsrapport kan findes på styrelsens [hjemmeside](#).

¹ Europa-Parlamentets og Rådets forordning (EU) 2015/2120 af 25. november 2015 om foranstaltninger vedrørende adgang til det åbne internet og detailtakster for reguleret EU-intern kommunikation og om ændring af direktiv 2002/22/EF og forordning (EU) nr. 531/2012.

² Jf. bekendtgørelse nr. 488 af 29. april 2019, om adgang til det åbne internet, detailtakster for reguleret EU-intern kommunikation og international roaming.

Energistyrelsen

Carsten Niebuhrs Gade 43
1577 København V

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

www.ens.dk



Energistyrelsen har gennem dialog med flere af internetudbydere desuden erfaret, at mange internetudbydere ikke kender disse forpligtelser eller er i tvivl om, hvad de konkret skal gøre for at opfylde dem.

Internetudbydernes besvarelser samt de indsamlede erfaringer giver Energistyrelsen anledning til at udsende nærværende vejledning, som har til hensigt at oplyse om internetudbydernes pligt til at overholde gennemsigthedsforanstaltningerne i netneutralitetsforordningens artikel 4. Energistyrelsen bemærker i den forbindelse, at det er internetudbydere, som har ansvaret for at overholde netneutralitetsforordningens regler.

Netneutralitetsforordningens regler om gennemsigthedsforanstaltninger

Netneutralitetsforordningen indfører en række rettigheder for slutbrugerne og forpligtelser for internetudbydere af internetadgangstjenester (internetinternetudbydere). Sammenslutningen af Europæiske Tilsynsmyndigheder inden for Elektronisk Kommunikation (BEREC) har som supplement hertil udarbejdet er sæt [retningslinjer](#) for, hvorledes reglerne om netneutralitet bør anvendes i praksis.

Retningslinjerne henvender sig til tilsynsmyndighederne, men er dog et godt værktøj til at orientere sig om, hvorledes de nationale tilsynsmyndigheder anvender og fortolker netneutralitetsforordningen.

Netneutralitetsforordningens artikel 4 indeholder en række krav om gennemsigthedsforanstaltninger, som internetinternetudbydere skal overholde. Bestemmelsen har blandt andet baggrund i hensynet til, at slutbrugerne skal gives mulighed for at træffe informerede valg.

Ifølge artikel 4, stk. 1, skal udbydere af internetadgangstjenester sikre, at enhver slutbrugerkontrakt, der omfatter internetadgangstjenester, mindst indeholder en række klare og forståelige oplysninger og forklaringer.

Energistyrelsen bemærker, at internetinternetudbydere alene skal oplyse slutbrugerne i det omfang, det er relevant. Udbydes der fx ikke specialtjenester, skal internetudbydere ikke oplyse om specialtjenester. Ligeledes vil der ikke skulle oplyses om trafikstyringsforanstaltningers påvirkning af internetadgangstjenesten, hvis der ikke i nettet anvendes trafikstyring.

Energistyrelsen bemærker, at selvom en internetudbyder, der gensælger kapacitet, ikke selv foretager trafikstyring, vil der ofte foretages trafikstyring i selve nettet, hvor udbyderen leverer internetadgangstjenesten. Det er udbyderens ansvar at oplyse slutbrugeren behørigt om dette efter forordningens regler.

De oplysninger, som internetudbydere skal sikre indgår i slutbrugerkontrakterne, skal desuden offentliggøres, eksempelvis på internetudbydernes hjemmeside.



Energistyrelsen bemærker, at oplysningskravene i udgangspunktet er tillæg til eventuelle andre oplysningskrav, som fremgår af anden EU- eller dansk lovgivning, fx retningslinjer om god markedsføringsskik på teleområdet som fastlagt af Forbrugerombudsmanden.

I bilag 1 gennemgås de generelle krav i forordningens artikel 4, stk. 1-2, som internetudbydere skal overholde. Kravene gælder alle slutbrugerkontrakter uanset tidspunktet for indgåelsen eller fornyelsen af kontrakten.

Opfølgning

Energistyrelsen fører i medfør af § 2 i bekendtgørelse nr. 488 af 29. april 2019 om adgang til det åbne internet, detailtakster for reguleret EU-intern kommunikation og international roaming tilsyn med overholdelse af reglerne netneutralitetsforordningen.

Energistyrelsen kan i medfør af ovennævnte bekendtgørelse træffe afgørelse om internetudbydernes overholdelse af netneutralitetsforordningen samt udstede påbud og tvangsbøder.

Energistyrelsens årlige tilsyn sker på baggrund af dataindsamling fra internetudbydere om deres overholdelse af netneutralitetsreglerne. På baggrund heraf offentliggør Energistyrelsen en rapport om styrelsens overvågning og konklusioner og forelægger denne for Europa-Kommissionen og BEREC, jf. netneutralitetsforordningens artikel 5, stk. 1, 2. afsnit.

Energistyrelsens næste årlige tilsyn med netneutralitetsreglerne forventes iværksat i begyndelsen af 2. kvartal 2021. Styrelsen vil i den forbindelse blandt andet have fokus på, at internetudbydere overholder betingelserne oplyst i netneutralitetsforordningens artikel 4.



Bilag 1 – Krav til internetudbydernes gennemsigtighedsforanstaltninger, jf. netneutralitetsforordningens artikel 4, stk. 1-2.

Netneutralitetsforordningens artikel 4 lyder:

Artikel 4

Gennemsigtighedsforanstaltninger for at sikre adgang til det åbne internet

1. *Internetudbydere af internetadgangstjenester sikrer, at enhver kontrakt, der omfatter internetadgangstjenester, mindst indeholder følgende:*

- a) *oplysninger om, hvordan trafikstyringsforanstaltninger, der anvendes af den pågældende internetudbyder, kan påvirke kvaliteten af internetadgangstjenesterne, slutbrugeres privatliv og beskyttelsen af deres personoplysninger*
- b) *en klar og forståelig forklaring på, hvordan mængdebegrænsning, hastighed og andre tjenestekvalitetsparametre i praksis kan påvirke internetadgangstjenester, og navnlig forbruget af indhold, applikationer og tjenester*
- c) *en klar og forståelig forklaring på, hvordan eventuelle tjenester, jf. artikel 3, stk. 5, som indgår i slutbrugers abonnement, i praksis kan påvirke de internetadgangstjenester, der leveres til den pågældende slutbruger*
- d) *en klar og forståelig forklaring af den minimale, den normalt tilgængelige, den maksimale og den annoncerede up- og downloadhastighed for internetadgangstjenesterne for så vidt angår faste net, eller af den anslåede maksimale og den annoncerede up- og downloadhastighed for internetadgangstjenesterne for så vidt angår mobilnet, og hvordan betydelige afvigelser fra de respektive annoncerede up- og downloadhastigheder kan påvirke udøvelsen af slutbrugernes rettigheder som fastsat i artikel 3, stk. 1*
- e) *en klar og forståelig forklaring om de afhjælpende foranstaltninger, der står til rådighed for brugeren i overensstemmelse med national ret i tilfælde af vedvarende eller regelmæssigt forekommende uoverensstemmelse mellem internetadgangstjenestens faktiske hastighed eller andre tjenestekvalitetsparametre og den hastighed og de kvalitetsparametre, der er angivet i henhold til litra a)-d).*

Internetudbydere af internetadgangstjenester offentliggør de oplysninger, der er omhandlet i første afsnit.

2. *Internetudbydere af internetadgangstjenester indfører gennemsigtige, enkle og effektive procedurer for behandling af klager fra slutbrugere vedrørende rettigheder og forpligtelser i henhold til artikel 3 og nærværende artikels stk. 1.*

3. ...

4. ...



Ifølge netneutralitetsforordningens artikel 4, stk. 1, skal udbydere af internetadgangstjenester (internetudbydere) sikre, at enhver slutbrugerkontrakt, der omfatter internetadgangstjenester, mindst indeholder en række oplysninger og forklaringer, som er nærmere oplistet i bestemmelsens litra a-e. Internetudbydere skal sikre, at disse informationer udformes på en klar, forståelig og omfattende måde. Dette indebærer blandt andet, at informationerne skal være lettilgængelige, præcise, opdaterede og meningsfulde for slutbrugeren.³

Det anbefales, at internetudbydere, hvor det er muligt, ledsager oplysningerne med håndgribelige praktiske eksempler til brug for slutbrugeren.

Energistyrelsen bemærker, at kravene til indholdet af kontrakten, jf. artikel 4, stk. 1, alene skal opfyldes i det omfang, det er relevant. Udbydes der fx ikke specialtjenester, jf. netneutralitetsforordningens artikel 3, stk. 5, skal internetudbydere ikke oplyse om specialtjenester, jf. artikel 4, stk. 1, litra c. Ligeledes vil der ikke skulle oplyses om trafikstyringsforanstaltningers påvirkning af internetadgangstjenesten, jf. artikel 4, stk. 1, litra a, hvis der ikke i nettet anvendes trafikstyring.

Energistyrelsen bemærker, at selvom en internetudbyder, der gensælger kapacitet, ikke selv foretager trafikstyring, vil der ofte foretages trafikstyring i selve nettet, hvor udbyderen leverer internetadgangstjenesten. Det er udbyderens ansvar at oplyse slutbrugeren behørigt om dette efter forordningens regler.

De oplysninger, som internetudbydere skal sikre indgår i slutbrugerkontrakterne, skal desuden offentliggøres, jf. netneutralitetsforordningens artikel 4, stk. 1, 2. afsnit, eksempelvis på internetudbydernes hjemmeside.

Kravene i netneutralitetsforordningens artikel 4, stk. 1-2, gælder alle slutbrugerkontrakter uanset tidspunktet for indgåelsen eller fornyelsen af kontrakten.

Energistyrelsen bemærker, at kravene i artikel 4 i udgangspunktet er tillæg til eventuelle andre oplysningskrav, som fremgår af anden EU- eller dansk lovgivning.

Artikel 4, stk. 1, litra a – klare og forståelige oplysninger om, hvordan eventuelle trafikstyringsforanstaltninger kan påvirke kvaliteten af internetadgangstjenesterne m.v.⁴

Internetinternetudbydere skal i slutbrugerkontrakten (og på internetudbydernes hjemmeside) klart og forståeligt oplyse om de trafikstyringsforanstaltninger, der foretages i nettet.

³ Se hertil BERE's retningslinjer pkt. 130-131, som også oplister yderligere betingelser.

⁴ Se hertil BEREC's retningslinjer pkt. 135-136.



Oplysningerne skal, hvor det er relevant, som minimum beskrive de mulige virkninger af den trafikstyringspraksis, der allerede anvendes i internetadgangstjenesten, navnlig hvordan den fulgte trafikstyringspraksis kan have indvirkning på kvaliteten af internetadgangstjenesten, slutbrugernes privatliv og beskyttelsen af personoplysninger.

Det anbefales, at internetudbydere, hvor det er muligt, ledsager oplysningerne med håndgribelige praktiske eksempler til brug for slutbrugeren.

BEREC's retningslinjer anfører en række konkrete forhold, som internetudbydere skal oplyse om, fx

- Hvordan trafikstyringsforanstaltninger kan påvirke slutbrugeroplevelsen generelt også i relation til specifikke applikationer, fx i de tilfælde hvor specifikke kategorier af trafik behandles forskelligt efter forordningens regler om trafikstyring.
- De omstændigheder og den måde hvorpå trafikstyringsforanstaltninger, der har indvirkning på kvaliteten af internetadgangstjenesten, slutbrugernes privatliv og beskyttelsen af personoplysninger, anvendes.
- Hvordan trafikstyringsforanstaltninger kan påvirke internetadgangstjenestens servicekvalitet (QoS), navnlig i tilfælde af overbelastning i netværket og (hvis internetudbydere tilbyder dette) i relation til andre internetadgangstjenester med forskellige servicekvalitet-parametre.
- Trafikstyringsforanstaltninger, som anvendes i forbindelse med håndteringen af trafik der indeholder personlige oplysninger, typen af personlige oplysninger og hvordan internetudbydere sikrer slutbrugernes privatliv og deres personlige oplysninger, når de håndterer trafikken.

Det er Energistyrelsens vurdering, at internetinternetudbydere som gensælger internetadgangstjenester også er forpligtet til at oplyse slutbrugerne om trafikstyringsforanstaltninger, hvis disse foretages i nettet – også selvom den pågældende gensalgsudbyder ikke selv foretager trafikstyringen. Udbydere, som gensælger, må antages at være vidende om, hvilken trafikstyring der foretages hos den udbyder, som gensalgsudbydere køber kapacitet fra.

Med trafikstyringsforanstaltninger menes rimelige trafikstyringsforanstaltninger, jf. netneutralitetsforordningens artikel 3, stk. 3, 2. afsnit, samt mere vidtgående trafikstyringsforanstaltninger, jf. artikel 3, stk. 3, 3. afsnit.

Rimelige trafikstyringsforanstaltninger anvendes typisk af hensyn til transmissionskvalitet og netværksressourcer dvs. for at undgå overbelastning i net m.v., eksempelvis ved store forsamlings. For at blive anset for at være rimelige skal sådanne foranstaltninger være gennemsigtige, ikkediskriminerende og forholdsmæssige og må ikke være baseret på kommercielle overvejelser, men på objektive forskellige tekniske krav til tjenestekvalitet for bestemte kategorier af trafik. Foranstaltninger



må ikke overvåge det konkrete indhold og må ikke opretholdes længere end nødvendigt.⁵

Trafikstyringsforanstaltninger, der er mere vidtgående end de foranstaltninger nævnt ovenfor, så som blokering, ændring og diskriminering af bestemt indhold, applikationer eller tjenester, må internetinternetudbydere kun foretage i nødvendigt omfang og kun så længe, det er nødvendigt, for at:⁶

- a) overholde EU-retsakter eller national lovgivning, der er i overensstemmelse med EU-retten, eller foranstaltninger herunder retskendelser eller afgørelser fra andre offentlige myndigheder med relevante beføjelser
- b) opretholde integriteten og sikkerheden i nettet, og sikkerheden og integriteten af de tjenester, der udbydes via det pågældende net, og af slutbrugernes terminaludstyr
- c) forebygge truende overbelastning af nettet og afbøde virkningerne af ekstraordinære eller midlertidige overbelastninger af nettet, forudsat at ækvivalente kategorier af trafik behandles ens.

Artikel 4, stk. 1, litra b – klar og forståelig forklaring på, hvordan mængdebegrænsning, hastighed og andre tjenestekvalitetsparametre i praksis kan påvirke internetadgangstjenesten.⁷

Internetudbyderne skal klart og forståeligt forklare, hvordan mængdebegrænsning af data, hastighed og eventuelle tjenestekvalitetsparametre, fx latenstid, jitter, packet loss m.v. i praksis kan påvirke internetadgangstjenesten og navnlig forbruget af tjenester, indhold og applikationer.

Internetudbydernes information til slutbrugerne bør gøre slutbrugerne i stand til at forstå, hvilken indvirkning tjenestekvalitetsparametrene har på brugen af fx applikationer, og om bestemte applikationer ikke kan anvendes af slutbrugeren eksempelvis på grund af høj latenstid eller langsom hastighed i internetadgangstjenesten.

Et eksempel herpå kan være, om slutbrugeren vil kunne opleve problemer med at streame 4K-video, hvis hastigheden i internetadgangstjenesten ikke er tilstrækkelig hurtig. Slutbrugeren skal ligeledes oplyses om mulige problemer med at anvende applikationer, som kræver lav latenstid, hvis slutbrugeren internetadgangstjeneste har høj latenstid.

Det står internetudbyderne frit for at anvende andre eksempler til brug for oplysning til slutbrugeren.

⁵ Jf. netneutralitetsforordningens artikel 3, stk. 3, 2. afsnit. Se hertil BEREC's retningslinjer pkt. 57-75.

⁶ Jf. netneutralitetsforordningens artikel 3, stk. 3, 3. afsnit. Se hertil BEREC's retningslinjer pkt. 76-93.

⁷ Se hertil BEREC's retningslinjer pkt. 137-138.



Hvis slutbrugernes abonnement indeholder en mængdebegrænsning af data, skal internetudbyderne specificere mængden over for slutbrugerne i kvantitative termer, fx ved at angive hvor mange GB (gigabyte) eller TB (terabyte), der indgår i slutbrugernes abonnement. Internetudbyderne skal i tillæg hertil oplyse om, hvad der i praksis sker, når den fastsatte datagrænse overskrides, fx om slutbrugeren skal betale ekstra gebyrer, om hastigheden sænkes, eller om al trafik blokeres.

Hvis hastigheden nedsættes som følge af, at en eventuel datagrænse overskrides, skal internetudbyderne ligeledes oplyse om dette, når de oplyser om de kontraktuelle hastigheder, jf. netneutralitetsforordningens artikel 4, stk. 1, litra d. Se nærmere herom neden for.

Hvis der i abonnementet er fastsat en datagrænse, kan internetudbydere overveje at opstille eksempler på, hvordan forskellige typer af dataforbrug vil føre til overskridelse af datagrænsen, fx vejledende antal timer ved anvendelse af musikstreaming eller streaming af video i standard- eller høj opløsning. Disse eksempler vil give slutbrugerne bedre indblik i, hvornår datagrænsen overskrides, alt efter hvordan slutbrugerne anvender abonnementet.

Artikel 4, stk. 1, litra c – klar og forståelig forklaring på, hvordan eventuelle specialtjenester, der indgår i slutbrugerens abonnement, i praksis kan påvirke internetadgangstjenesten.⁸

Internetudbyderne skal i slutbrugerkontrakten (og på internetudbydernes hjemmeside) forklare, hvordan eventuelle specialtjenester, der indgår i aftalen med slutbrugeren, vil påvirke internetadgangstjenesten, navnlig kvaliteten og tilgængeligheden af denne.

En specialtjeneste er en tjeneste, som er optimeret for at nå et specifikt kvalitetsniveau, som ikke kan leveres over den almindelige internetadgangstjeneste. Der gælder særskilte krav til specialtjenester⁹, som ikke gennemgås nærmere i denne vejledning.

Konkrete eksempler på specialtjenester er fx Voice over LTE (VoLTE) og tv via internet (IPTV).

⁸ Se hertil BEREC's retningslinjer pkt. 139.



Artikel 4, stk. 1, litra d – gennemsigtighed på de kontraktlige hastigheder for internetadgangstjenesten på fastnet, mobilnet og kombinationen heraf.¹⁰

Internetudbydere skal i slutbrugerkontrakten (og på internetudbydernes hjemmeside) klart og forståeligt forklare de hastigheder for internetadgangstjenesten, som følger af kontrakten. Internetudbydere skal også forklare, hvordan betydelige afvigelser fra de annoncerede up- og downloadhastigheder kan påvirke udøvelsen af slutbrugernes rettigheder, som følger af netneutralitetsforordningens artikel 3, stk. 1.

Hvis hastigheden nedsættes som følge af, at en eventuel datagrænse i abonnementet overskrides, skal internetudbydere ligeledes specificere dette.

Ovenstående krav er begrundet i, at slutbrugerne skal informeres om, hvilket serviceniveau for internetadgangstjenesten slutbrugerne kan forvente.

Overordnet skal internetudbydernes forklaringer specificeres på en sådan facon, at slutbrugerne bliver i stand til at identificere uoverensstemmelser mellem den aktuelt leverede hastighed og den kontraktlige hastighed. Dette kan ske ved at angive hastighederne med numeriske værdier, fx kbit/s, Mbit/s eller Gbit/s.

Energistyrelsen bemærker, at de nævnte krav i udgangspunktet er tillæg til eventuelle andre oplysningskrav, som fremgår af anden EU- eller dansk lovgivning.

Internetadgangstjenesten på fastnet¹¹

⁹ Se hertil netneutralitetsforordningens artikel 3, stk. 5 og BEREC's retningslinjer pkt. 99-127.

¹⁰ Se hertil BEREC's retningslinjer pkt. 140-157.

¹¹ Ifølge BEREC's retningslinjer betragtes teknologierne fast trådløs adgang (Fixed Wireless Access, FWA) og hybridadgang som fastnet fsva. gennemsigtighedskravene i netneutralitetsforordning.



For så vidt angår internetadgangstjenesten på fastnet skal forklaringen omfatte den minimale, den normalt tilgængelige, den maksimale og den annoncerede up- og downloadhastighed for internetadgangstjenesten.

Den minimale hastighed er den hastighed, som internetudbydere mindst skal levere i henhold til slutbrugerkontrakten for internetadgangstjenesten. Den reelle hastighed bør ikke være mindre end den minimale hastighed, på nær i situationer hvor der opleves forstyrrelser på internetadgangstjenesten.

Den maksimale hastighed er den hastighed, en slutbruger kan forvente at opnå en del af tiden, fx de tidspunkter på dagen hvor der er mindst trafik.

Den normalt tilgængelige hastighed er den hastighed, som slutbrugerne kan forvente at opnå det meste af tiden i dagtimerne. Internetudbydere bør i den forbindelse tage i betragtning, at der i dette tidsrum kan være spidsbelastningsperioder, som kan påvirke den normale tilgængelige hastighed.

Slutbrugerne bør på baggrund af udbyderens informationer være i stand at træffe et informeret valg, fx at ved kunne sammenligne den normalt tilgængelige hastighed med den reelle hastighed.

Den annoncerede hastighed er den hastighed, som internetudbydere anvender, hvis udbydere foretager kommerciel kommunikation ved udbud af internetadgangstjenester, fx i reklamer og ved markedsføring.

Internetadgangstjenesten på mobilnet

For så vidt angår internetadgangstjenesten på mobilnet skal forklaringen omfatte den anslåede maksimale og den annoncerede up- og downloadhastighed for internetadgangstjenesten.

Den anslåede maksimale hastighed bør specificeres således, at slutbrugerne på en forståelig måde oplyses om den ifølge abonnementet realistisk opnåelige maksimale hastighed i relation til geografisk dækning og brugsmæssige forhold i øvrigt, fx i forhold til forskellige netværksteknologier, som kan påvirke den maksimale hastighed tilgængelig for slutbrugerne.

Slutbrugerne skal grundlæggende have tilstrækkelige oplysninger til at forstå, at den anslåede maksimale hastighed ikke nødvendigvis kan opnås, hvis ikke slutbrugernes udstyr understøtter den pågældende hastighed.

Den anslåede maksimale up- og downloadhastighed kan eksempelvis gøres tilgængelig ved hjælp af geografiske dækningskort på internetudbydernes hjemmeside.



Den annoncerede hastighed bør afspejle den hastighed, som internetudbydere realistisk set kan levere til slutbrugerne. Væsentlige forhold, som er med til at begrænse den opnåelige hastighed, bør specificeres af internetudbydere. Den annoncerede hastighed bør gøre slutbrugerne i stand til træffe et informeret valg, fx ved at sammenligne den annoncerede hastighed med den reelle hastighed.

Artikel 4, stk. 1, litra e – klar og forståelig forklaring om afhjælpende foranstaltninger.¹²

Internetudbydere skal i kontrakten (og på internetudbydernes hjemmeside) forklare, hvilke afhjælpende foranstaltninger der i henhold til dansk ret stilles til rådighed for forbrugeren i tilfælde af vedvarende eller regelmæssigt forekommende uoverensstemmelser mellem den udbudte internetadgangstjeneste, og hvad internetudbydere faktisk har stillet til rådighed for forbrugeren.

Eksempler herpå er uoverensstemmelse mellem internetadgangstjenestens faktiske hastighed eller andre tjenestekvalitetsparametre og den hastighed og de kvalitetsparametre, som internetudbydere har oplyst i medfør af artikel 4, stk. 1, litra a-d.

Eksempler på afhjælpende foranstaltninger kan være afhjælpning af uoverensstemmelsen, forholdsmæssigt afslag i prisen eller ophævelse af kontrakten – også inden for en eventuel bindingsperiode.

Artikel 4, stk. 2 – procedurer for behandling af slutbrugerklager om netneutralitet.¹³

Det følger af forordningen, at internetudbydere skal indføre gennemsigtige, enkle og effektive klageprocedurer, som slutbrugerne kan benytte sig af til at klage over eventuelle overtrædelser af netneutralitetsforordningens regler.

Ifølge BEREC's retningslinjer pkt. 159, skal internetudbydere følge god skik for behandling af klager, blandt andet skal der være:

- oplysninger i kontrakten og internetudbydernes hjemmeside om klageproceduren, herunder oplysninger om forventet sagsbehandlingstid og hvordan klagen vil blive behandlet,
- nem adgang for slutbrugerne til at indgive klage som minimum online, fx via webformular eller e-mail, men også i internetudbydernes fysiske butikker,
- mulighed for at slutbrugerne kan forhøre sig om status for klagen på samme vis, som klagen blev indgivet, eller

¹² Se hertil BEREC's retningslinjer pkt. 158.

¹³ Se hertil BEREC's retningslinjer pkt. 159.



- information til slutbrugeren om klagemuligheder, adgang til tvistbilæggelse m.v. i de tilfælde, slutbrugeren ikke mener, at internetudbyderne har håndteret klagen korrekt.

Det er energistyrelsens vurdering, at internetinternetudbyderne ikke skal indføre specifikke procedurer for behandling af klager om netneutralitet, så længe internetinternetudbyderne, under deres almindelige klageprocedurer, er i stand til at behandle klager om netneutralitet og i øvrigt overholder de almindelige betingelser om god skik for behandling af klager, som oplistet ovenfor.