



Energistyrelsen
Carsten Niebuhrs Gade 43
1577 København V
j.nr. 2021-7196

Sendt til e-mail tele@ens.dk med kopi til mmat@ens.dk og djg@ens.dk

Dato: 19. januar 2022

Sag: FO-21/12410-2

Sagsbehandler: /smb

Direkte tlf.: +45 41 71 52 86

Høringssvar vedrørende udkast til ændring af bekendtgørelse om oplysningskrav mv. ved udbud af elektroniske kommunikationsnet og -tjenester (nye regler om skift af bredbåndsudbydere)

Forbrugerombudsmanden henviser til Energistyrelsens brev af 25. november 2021 med anmodning om eventuelle bemærkninger til høring over udkast til ændring af bekendtgørelse om oplysningskrav mv. ved udbud af elektroniske kommunikationsnet og -tjenester (nye regler om skift af bredbåndsudbydere).

Forbrugerombudsmanden har følgende bemærkninger:

Ad § 6, stk. 2

Det fremgår af den foreslåede § 6, stk. 2, 2. pkt., at afgivende udbydere på anmodning skal tilbagebetale eventuel resterende kredit til slutbrugere, der anvender forudbetalte ydelser. Endvidere fremgår det af § 6, stk. 2, 3. og 4. pkt., at tilbagebetalingen kun må være underlagt et gebyr, hvis dette er fastsat i aftalen, samt at et eventuelt gebyr skal stå i et rimeligt forhold til og svare til de faktiske omkostninger, som den afgivende udbyder pådrager sig ved at yde tilbagebetalingen.

Forbrugerombudsmanden skal bemærke, at det følger af forbrugeraftalelovens § 29, stk. 1, at et vederlag, som forbrugeren på tidspunktet for opsigelse af en løbende aftale har betalt for en periode, som ligger efter tidspunktet for aftalens ophør ifølge opsigelsen, straks skal tilbagebetales.

En overtrædelse af den civile retlige forbrugerbeskyttelseslovgivning vil som udgangspunkt også være i strid med markedsføringslovens §§ 3 og 4.

Det vil således være i strid med forbrugeraftaleloven og god markedsføringsskik, hvis en erhvervsdrivende stiller krav om, at en forbruger skal anmode om tilbagebetaling af beløb, som forbrugeren har til gode hos den erhvervsdrivende efter abonnementsaftalen er ophørt.

FORBRUGEROMBUDSMANDEN

Carl Jacobsens Vej 35
2500 Valby

Tlf. 41 71 51 51

CVR-nr. 10 29 48 19

EAN-nr. 5798000018006

forbrugerombudsmanden@forbrugerombudsmanden.dk
www.forbrugerombudsmanden.dk

ERHVERVS MINISTERIET

Medlem af International Consumer
Protection & Enforcement Network
(ICPEN)

www.icpen.org

Den foreslåede § 6, stk. 2, 2. – 4. pkt. synes derfor ikke umiddelbart at være fuldt forenelig med forbrugeraftalelovens § 29.

Ad § 7

Det fremgår af den foreslåede § 7, at såfremt en slutbruger har fravalgt markedsføring fra den afgivende udbyder af tilbud, der omfatter internet-adgangstjenester, må den afgivende udbyder ikke markedsføre sådanne tilbud over for slutbrugeren, indtil skiftet er gennemført og 14 dage derefter. Den modtagende udbyder angiver over for den afgivende udbyder, at slutbruger har fravalgt en sådan markedsføring.

Forbrugerombudsmanden skal bemærke, at reglerne for erhvervsdrivendes henvendelser med markedsføring afhænger af, hvilken kommunikationsform markedsføringen foretages via, og hvem der rettes henvendelse til.

Markedsføring via *elektronisk post*, fx mail eller sms, er som udgangspunkt kun lovligt, hvis modtageren har givet sit forudgående samtykke til markedsføringen (opt-in), jf. markedsføringslovens § 10, stk. 1. Markedsføringslovens § 10, stk. 1, er en implementering af e-privacy-direktivet (2002/58/EC). Markedsføring via *telefoniske henvendelser* til en forbruger er tilsvarende ulovligt uden forudgående samtykke fra forbrugeren, jf. forbrugeraftalelovens § 4 (opt-in). Markedsføring via *personlig adresseret brev* er derimod lovligt, medmindre modtageren har frabedt sig markedsføring over for virksomheden eller er på Robinsonlisten (opt-out). Vi vedlægger i bilag 1 en oversigt over reglerne.

Forbrugerombudsmanden forstår den foreslåede § 7 således, at en slutbruger har mulighed for at fravælge markedsføring fra den afgivende udbyder. En fravælgelse af markedsføring må både forstås som en frabedelse af fremtidig markedsføring fra udbyderen og som en tilbagekaldelse af et evt. tidligere givet samtykke til at modtage markedsføring fra udbyderen.

Konsekvensen af, at en slutbruger fravælger markedsføring fra den afgivende udbyder, jf. den foreslåede § 7, er derfor, at udbyderen ikke lovligt kan rette henvendelse til en slutbruger med markedsføring uanset kommunikationsform, dvs. uanset om kommunikationsformen er underlagt regler om out-in eller opt-out, og uanset tidspunkt, medmindre slutbrugeren efterfølgende på ny har givet samtykke til at modtage markedsføringen fra udbyderen.

Forbrugerombudsmanden skal bemærke, at såfremt formålet med den foreslåede § 7 alene er, at en slutbrugers fravalg af markedsføring og dermed en tilbagekaldelse af et evt. givet samtykke til at modtage markedsføring skal respekteres i 14 dage efter, at skiftet er gennemført, vil det være i strid med direktiv 2002/58/EC, hvorefter en tilbagekaldelse af

samtykke til at modtage markedsføring eller en frabedelse af markedsføring gælder for al fremtidig markedsføring.

Det skal samtidig understreges, at selvom en slutbruger ikke fravælger markedsføring over for den afgivne udbyder, jf. den foreslåede § 7, vil den afgivne udbyder fortsat ikke kunne markedsføre sig over for slutbrugere, hvor lovgivningen kræver et samtykke til markedsføringen, fx markedsføringslovens § 10 og forbrugeraftalelovens § 4.

I er velkommen til at kontakte os, hvis I ønsker at drøfte eventuelle ændringer i udkastet til bekendtgørelse.

Med venlig hilsen
På Forbrugerombudsmandens vegne

Susanne Bager
Chefkonsulent, cand.jur.