

NOTAT

Dato: 24. marts 2022

Sag: FO-21/12410-11

Sagsbehandler: /kas

Direkte tlf.: +45 41 71 51 48

Bemærkninger til justering af nye regler om skift af bredbåndsudbydere

Forbrugerombudsmanden har følgende bemærkninger til det justerede udkast til bekendtgørelse om oplysningskrav mv. ved udbud af elektroniske kommunikationsnet- og tjenester, jf. Energistyrelsens mail af 21. marts 2022:

- Teksten ved afkrydsningsfeltet i det foreslåede bilag 2 er formuleret som: ”tilbud om internet”.

Teksten bør efter Forbrugerombudsmandens opfattelse ændres til ”markedsføring af internet”, så teksten derved svarer til den foreslåede § 5, stk. 3, og vil dække en tilbagekaldelse af et evt. afgivet samtykke til at modtage *markedsføring* (markedsføring kan være andet end tilbud).

- Det fremgår af den foreslåede § 5, stk. 3, at den modtagende udbyder *alene* kan anvende formuleringen i det foreslåede bilag 2.

Forbrugerombudsmanden skal bemærke, at såfremt den modtagende udbyder anvender en anden formulering, som lever op til kravene til en fuldmagt, vil forbrugeren have frabedt sig markedsføring fra den afgivende udbydere, herunder have tilbagekaldt et evt. samtykke til at modtage markedsføring fra udbyderen, selvom formuleringen ikke svarer til bilag 2. Den afgivende udbyder vil derfor ikke kunne afvise at respektere frabedelse af markedsføring, fordi der er anvendt en anden formulering end i bilag 2. Det vil være uheldigt, hvis bekendtgørelsen måtte give den afgivende udbyder dette indtryk, da den afgivende udbyder vil overtræde forbrugeraftalen eller markedsføringslovens strafsanktionerede bestemmelser, hvis de kontakter forbrugeren.

- Forbrugerombudsmanden skal anbefale, at det i et evt. høringsnotat gøres klart, at reglerne om uanmodet henvendelse i forbruger-aftaleloven og markedsføringsloven fortsat gælder. En udbyder må derfor alene rette henvendelse til en forbruger med telefonisk eller elektronisk markedsføring, hvis forbrugeren har givet samtykke til det, jf. forbruger-aftalelovens § 4 og markedsføringslovens § 10, stk. 1. Har forbrugeren fx ikke krydset af i bilag 2, betyder det ikke, at den afgivende udbyder må henvende sig med

markedsføring til forbrugeren, medmindre reglerne i forbrugeraftaleloven og markedsføringsloven iagttages. Afkrydser forbrugeren fuldmagten i bilag 2, skal den afgivende udbyder både anse det som en tilbagekaldelse af et evt. afgivet samtykke til at modtage markedsføring og som en frabadelse af de former for markedsføring, der som udgangspunkt kan foretages uden samtykke fra forbrugeren, fx brevpost, jf. markedsføringslovens § 10, stk. 4, eller henvendelser efter markedsføringslovens § 10, stk. 2.

I Energistyrelsens mail har styrelsen anført, at ”Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen vil være rette myndighed for henvendelser fra internetudbydere med klage over en anden internetudbyders markedsføring i strid med et tilbagetrukket samtykke.” Forbrugerombudsmanden skal gøre opmærksom på, at Forbrugerombudsmanden – og ikke Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen – håndhæver de pågældende regler. En internetudbyders klage skal derfor stiles til Forbrugerombudsmanden, der vil kunne tage en sag op til behandling, hvis der foreligger bevis for en overtrædelse af forbrugeraftaleloven eller markedsføringsloven.