

BRANCHEAFTALE OM MARKEDSFØRING AF BREDBÅNDSHASTIGHEDER

BRANCHEAFTALE OM MARKEDSFØRING AF BREDBÅNDSHASTIGHEDER

1. PRÆAMBEL

Følgende brancheaftale er et supplement til Forbrugerombudsmandens retningslinjer for god markedsføringsetik på teleområdet (herefter Forbrugerombudsmandens Teleretningslinjer) bilag 1 vedr. markedsføring af bredbåndshastigheder offentliggjort den 7. november 2012. Teleretningslinjerne træder i kraft pr. 1. marts 2013.

2. BRANCHEAFTALENS PARTER

Denne Brancheaftale er åben for enhver bredbåndsudbyder, uanset medlemskab af TI.

Den pågældende bredbåndsudbyder kan indtræde i nærværende Brancheaftale ved at fremsende anmodning herom til Direktøren for TI. TI skal efter modtagelse af en anmodning uden ugrundet ophold fremsende Brancheaftalen til den pågældende udbyder til underskrift.

3. BRANCHEAFTALENS OMFANG

De underskrivende parter har til hensigt at følge anbefalingerne i bilaget ved markedsføring af bredbånd produkter over for forbrugerne.

4. ÆNDRING OG REVIEW AF BRANCHEAFTALEN

Hver part i aftalen kan kræve Brancheaftalen genforhandlet. Genforhandlingen skal starte senest to måneder efter kravets fremsættelse.

Ved genforhandling kræves der fuld enighed for vedtagelse af ændringer.

Aftalen skal evalueres på baggrund af erfaringer en gang årligt, første gang pr. 1. oktober 2013.

Parterne i aftalen tilstræber jævnligt at foretage en gennemgang af Brancheaftalens efterlevelse blandt de underskrivende parter. Gennemgangen foretages af TI's arbejdsgruppe for slutbrugerforhold (TI Slutbrugergruppen).

De anbefalede intervaller i bilaget om mobil bredbånd kan opdateres uden at den samlede aftale skal genforhandles, såfremt der er enighed blandt aftalens parter, og dette er skriftligt bekræftet overfor TI.

BRANCHEAFTALE OM MARKEDSFØRING AF BREDBÅNDSHASTIGHEDER

5. BRANCHEAFTALENS IKRAFTTRÆDEN OG OPSIGELSE

Brancheaftalen træder i kraft 1. marts 2013. Samtidig ophører tidligere indgået Brancheaftale om markedsføring af bredbåndshastigheder fra 2010.

En udbyder kan udtræde af Brancheaftalen med virkning fra førstkommende månedsskift. Underretning herom skal ske skriftligt til TI's direktør.

6. UNDERSKRIFT

Brancheaftalen oprettes i et originalt eksemplar, som opbevares i TI. Hver Part modtager og bevarer en kopi heraf, hvis ægthed er bekræftet af TI.

Dato:

[navn]

[firmanavn]

CVR.nr.

Bilag:

- **Markedsføring af hastigheder ved fastnet bredbånd**
- **Markedsføring af hastigheder ved mobilt bredbånd**
- **Bredbåndsfakta**

Markedsføring af hastigheder ved fastnet bredbånd

Anbefaling:

Som supplement til Forbrugerombudsmandens Teleretningslinjer bilag 1 vedr. markedsføring af bredbåndshastigheder offentliggjort den 7. november 2012, anbefales det, at såfremt der i markedsføringen angives specifikke hastigheder - skal udbyderne af fastnet bredbånd fra 1. marts 2013 følge nedenstående: Hastigheder skal angives som nettohastighed. Hvis der i de leverede hastigheder indgår kapacitet til datastyring, skal dette fratrækkes og må ikke medregnes i den markedsførte hastighed. Det anbefales, at overhead til datastyring beregnes som 10 % af bruttohastigheden, og at der derfor fratrækkes 10 % af bruttohastigheden i den markedsførte nettohastighed.

I forbindelse med markedsføringen skal der i videst muligt omfang, hvor det er praktisk muligt og relevant, være en henvisning til at få yderligere information på udbyderens bredbåndsfakta via url-adressen [www.\[navn på udbyder\].dk/bredbaandsfakta](http://www.[navn på udbyder].dk/bredbaandsfakta).

Ved markedsføring på udbyderens hjemmeside skal udbyderens bredbåndsfakta findes i umiddelbar forlængelse af markedsføringen – eller højst et klik fra den markedsførte hastighedsangivelse.

Markedsføring af hastigheder ved mobilt bredbånd

Anbefaling:

Som supplement til Forbrugerombudsmandens Teleretningslinjer bilag 1 vedr. markedsføring af bredbåndshastigheder offentliggjort den 7. november 2012, anbefales det, at udbydere af mobilt bredbånd – såfremt der i markedsføringen angives specifikke hastigheder - markedsfører produkterne ved at gøre brug af hastighedsangivelser, der udgør praktisk opnåelige intervaller for såvel download som upload.

I denne aftale benyttes udelukkende de almindeligt kendte begreber download og upload, da det primært er dem, der benyttes i befolkningen. De korrekte tekniske termer er downlink og uplink, og de bagvedliggende tekniske beregninger er baseret på disse.

Hastighedsintervallerne, som er de maksimale hastigheder, en udbyder kan markedsføre, er baseret på en statistisk model af fordelingen af datahastigheder for den pågældende teknologi suppleret af faktiske målinger. Intervallerne vælges svarende til, at ca. 70 % af alle udendørs kald, geografisk jævnt fordelt, vil være repræsenteret inden for intervallet. Der er derfor mulighed for at opnå både lavere og højere hastigheder end det markedsførte interval. Der kan markedsføres andre intervaller end de anførte for en given teknologi, hvis det sker således, at de anførte maksimale hastigheder i intervallerne ikke overskrides.

De anbefalede intervaller er følgende:

Teknologi	Download		Upload	
	Nedre værdi	Øvre værdi	Nedre værdi	Øvre værdi
UMTS 5 MHz – "21 Mbit/s"	2 Mbps	12 Mbps	1 Mbps	4 Mbps
UMTS 10 MHz – "Dual Cell 42 Mbit/s"	4 Mbps	20 Mbps	1 Mbps	4 Mbps
LTE 10MHz 2*2 MIMO	8 Mbps	35 Mbps	2 Mbps	24 Mbps
LTE 20MHz 2*2 MIMO	17 Mbps	71 Mbps	5 Mbps	43 Mbps
LTE TDD 20MHz 2*2 MIMO	16 Mbps	64 Mbps	1 Mbps	5 Mbps

Udbyderne skal i markedsføringen angive hastighedsintervallerne som "forventet hastighed".

Derudover skal der i markedsføring, der ikke sker på en udbyders hjemmeside, i videst muligt omfang, hvor det er praktisk muligt og relevant, være en henvisning til at få yderligere informationer på udbyderens hjemmeside på [www.\[navn på udbyder\].dk/bredbaandsfakta](http://www.[navn på udbyder].dk/bredbaandsfakta) Hastighedsintervallerne er

BRANCHEAFTALE OM MARKEDSFØRING AF BREDBÅNDSHASTIGHEDER

beregnet ud fra en forudsætning om homogene net. De beregnede datahastighedsintervaller er således uafhængige af, om der findes geografiske områder, som et givet net (endnu) ikke er rullet ud i.

Såfremt en udbyder markedsfører et givent hastighedsinterval, men kun anvender den bagvedliggende teknologi i et begrænset geografisk og/eller begrænset demografisk område, er udbyderen desuden forpligtet til at sørge for, at dette fremgår tydeligt af den samlede markedsføring. Dette gælder både såfremt begrænsningen skyldes, at udbyderen kun har opsat antennepositioner i et begrænset omfang, og også såfremt begrænsningen skyldes, at udbyderen har valgt at benytte forskellige teknologier i sine antennepositioner.

Bredbåndsfakta ("varedeklaration")

Anbefaling:

Det anbefales, at udbydere af bredbånd udarbejder en deklARATION for hvert af de bredbåndsprodukter, der markedsføres. Deklarationen offentliggøres på udbyderens hjemmeside og kan "klikkes" frem, hvis kunden eksempelvis ønsker flere oplysninger om det pågældende produkt. Fordelen ved deklARATIONEN er samtidig, at sammenligning og gennemsigtighed øges. Der er enighed om, at deklARATIONEN skal have betegnelsen Bredbåndsfakta. Der henvises til Bredbåndsfakta fra hvert enkelt produkt, der markedsføres.

Derudover anbefales det, at udbydere i videst muligt omfang etablerer en løsning, så kunderne kan få adgang til pågældende udbyders bredbåndsfakta via url-adressen [www.\[navn-på-udbyder\].dk/bredbaandsfakta](http://www.[navn-på-udbyder].dk/bredbaandsfakta)

Bredbåndsfakta bør for hvert enkelt produkt indeholde følgende punkter (og i den nævnte rækkefølge):

1. Teknologi/standard (f.eks. xDSL)
2. Hastighedsinformation (f.eks. oplyses download, upload, information fra pligttekst uddybes, henvisning til valid hastighedsmål. Evt. begrænsninger på tv-produkter).
3. Pris (herunder mindstepris i bindingsperiode).
4. Aktuell dækning (dvs. hvor stor dækning i DK – opgjort geografisk eller på befolkning)
5. Leveringstid
6. Anvendelsesmuligheder (her eksemplificeres hvad hastigheden understøtter af anvendelser f.eks. streaming af tv, online spil, overførsel af store filer. Evt. angivelse af hastighed for download af musikfil el.lign.)
7. Medfølgende tjenester og tillægsydelser (f.eks. bredbåndstelefon, antal e-mail adresser, musiktjeneste, Webdisk osv.)