

Til medlemmerne af  
Telekommunikationsindustrien

12. november 2010

### Initiativer til fremme af forbrugertillid og gennemsigtighed

Telemarkedet kan være vanskeligt at gennemskue for forbrugeren. TI lægger stor vægt på at være med til at fremme gennemsigtigheden på markedet – og dermed styrke forbrugernes tillid til branchen. Gennemsigtighed sikres bl.a. via enkel og sammenlignelig prisoplysning i overensstemmelse med de gældende regler og retningslinjer om prismarkedsføring i markedsføringsloven og Forbrugerombudsmandens teleretningslinjer.

TI har i 2010 været i dialog med videnskabsministeren, IT- og Telestyrelsen, Forbrugerrådet og Forbrugerombudsmanden om mulige initiativer til fremme af forbrugertillid og gennemsigtighed på telemarkedet. Initiativerne fremgår af listen nedenfor. Myndighederne er særdeles positive overfor initiativerne.

På denne baggrund opfordrer TI alle udbydere og medlemmer af TI til snarest muligt - og så vidt muligt inden 1. januar 2011 – at iværksætte følgende initiativer:

1. Faktaark om priser for fastnettelefoni- og mobilabonnementer

TI opfordrer til, at udbyderne ved markedsføring og prisoplysning på udbydernes hjemmesider benytter vedhæftede *skabelon* til faktaark om priser for fastnet- og mobilabonnementer.

Anvendelse af skabelonen vil sikre sammenlignelige faktaark med prisoplysning om alle væsentlige priser (mindstebetaling, forbrugspriser og vilkår om væsentlige adfærdsregulerende gebyrer).

TI opfordrer til ensartet sprogbrug i overensstemmelse med begreberne i faktaarket, ligesom rækkefølgen af oplysningerne i faktaarket som udgangspunkt bør følges. Derudover har udbyderen

naturligvis grafisk frihed.

## 2. Ensartet brug af begrebet gebyr

Gebyr-begrebet har været anvendt uensartet i branchen. Med henblik på øget gennemsigtighed opfordrer TI derfor til en konsekvent og ensartet brug af begrebet ”gebyr” i overensstemmelse med definitionen i markedsføringsloven.

TI har udarbejdet vedhæftede guidelines for brug af begrebet ”gebyr”. TI opfordrer til, at udbydere i overensstemmelse med disse guidelines fremadrettet kun benytter begrebet "gebyr" om egentlige gebyrer, som kunden kan undgå at betale, mens begrebet "pris" eller "afgift" anvendes om priser for selvstændige hovedydelser og selvstændige engangsydelser.

Prislistes og markedsføringsmateriale bør gennemgås for at sikre dette.

## 3. Gebyroversigt

TI opfordrer til, at udbydere på deres hjemmesider etablerer en oversigt over de gebyrer, som udbyderen benytter. Der bør være link til gebyroversigten fra udbydernes faktaark, jf. pkt. 1.

TI til løbende følge implementeringen af initiativerne.

Med venlig hilsen

Jakob Willer  
Direktør