

TI's vejledende skabelon til udformning af aftaleresumé

EU-Direktivet "European Communications Code" ((EU) 2018/1972) blev i december 2020 implementeret i dansk lovgivning. Direktivet indeholder en række nye regler, herunder en regel, der pålægger teleudbydere at stille et aftaleresumé til rådighed for slutbrugere i forbindelse med aftaleindgåelsen. Hensigten bag aftaleresuméet er, at slutbrugerne nemt skal kunne danne sig et overblik over abonnementsaftalen og nemt kunne sammenligne tilbud på tværs af teleudbydere.

For at sikre overskuelighed og for at øge gennemsigtigheden i telebranchen, har teleselskaberne i TI udarbejdet en god, fælles måde at udforme et aftaleresumé på. TI har været i tæt dialog med Energistyrelsen for at sikre, at skabelonen er i overensstemmelse med de danske regler.

Nedenfor ses resultatet af dette arbejde: En vejledende skabelon, der angiver, hvilke oplysninger et aftaleresumé skal indeholde, og på hvilken måde aftaleresuméet skal opstilles. Skabelonen er tænkt som et arbejdsredskab til teleudbyderne i Teleindustrien. Skulle der være spørgsmål, som skabelonen ikke tager stilling til, henvises der til EU-Kommissionens Gennemførelsesforordning (EU) 2019/2243.

Teleindustrien, april 2021.

Indledende bemærkninger:

Tekst med sort skrift i denne skabelon er ”obligatoriske” tekster, som skal indgå i aftaleresuméet, hvis de er relevante.

Tekst i kantet parentes skal udfyldes, og de blå tekster er eksempler, som kan bruges til udfyldningen.

Grøn tekst er blot bemærkninger, som ikke skal indgå i aftaleresuméet.

Et aftaleresumé må max fylde 1 A4-ark for enkeltabonnementer – og al skriftstørrelse skal være mindst 10.

Et aftaleresumé må max fylde 3 A4-ark for pakketilbud med abonnement + mobil eller abonnement på flere forskellige teletjenester

Rækkefølgen må ikke ændres, og overskrifter skal være med **fed skrift**.

[Dato]

[Navn på tjeneste – fx ”[udbydernavn] Mobil” eller ”[udbydernavn] Bredbånd”]

[udbyderens
logo]
[udbyderens
navn/CVR +
adresse]
[Kontaktoplysni
nger
kundeservice]
[Kontaktoplysni
nger klager,
hvis ikke
samme som
ovenfor]

Aftaleresumé

- Dette aftaleresumé opsummerer aftalens vigtigste indhold¹.
- Aftaleresuméet gør det nemmere for dig at sammenligne forskellige tilbud.
- Den fulde information om abonnementet findes i vilkår og prislister og i din ordrebekræftelse.

Abonnement og udstyr – produktspecifikation:

Mobiltelefon – model og pris:

[Mobiltelefon XX - mærke, type, farve] xx kr.

Forsendelse xx kr.

[Afdragsordning: du betaler xx kr./md. i YY md i alt xx kr.]

Abonnement - indhold:

[Abonnementets navn (produkt navn)]

fx ”MobilBasis med fri tale, fri sms og 15 GB data med 4G” eller

fx ”Bredbånd [teknologi] op til 100/20 Mbit (min. hastighed 80/10)”

[Inkluderet taletid/data/sms/tv-programmer – hvis dette ikke fremgår af produktnavnet]

[Hastighed på bredbånd/mobildata-hastighed – hvis dette ikke fremgår af produkt navn]

¹ I overensstemmelse med EU-retten, jf. Artikel 102, stk. 3, i Europa-Parlamentets og Rådets direktiv (EU) 2018/1972 af 11. december 2018 om oprettelse af en europæisk kodeks for elektronisk kommunikation (EUT L 321 af 17.12.2018, s. 36). [Noten kan være enten fodnote eller slutnote i resuméet]

Pligttekst: maksimal up- og downloadhastighed for både mobile og faste internetadgangstjenester:

Bredbåndshastighed:[Abonnement] har en forventet hastighed på mellem [x] og [y] Mbit/s (download) og mellem [z] og [u] Mbit/s (upload) ved udendørs brug i områder med 4G-dækning. Hastigheden afhænger i øvrigt af afstanden til masten og antal samtidige brugere. Se også dækningskort på [teleudbyder].dk”.

[Evt. inkluderede tillægsydelser (ikke et krav)]

Abonnement – pris:

Samlet mindstepris i bindingsperioden:	xx kr.
Oprettelsespris:	xx kr.
Abonnementspris pr. måned (hovedprodukt):	xx kr. [der skal tages højde for evt. prisstigninger i bindingsperiode +
Abonnementspris pr. måned (for hvert tilvalg):	xx kr. angive pris i regningsperioden, hvis ikke den er månedlig]
Forbrugspriser efter inkluderet forbrug:	
- Opkaldsafgift pr. kald:	xx kr.
- Minutpris [+ evt. takseringsinterval]	xx kr. [pr. påbegyndt minut]
- Sms-pris (pr. stk.)	xx kr.
- Mms-pris (pr. stk.)	xx kr.
- Data pr. MB	xx kr.

Priserne forudsætter, at du betaler via [betalingsform], ellers vil du blive opkrævet et gebyr på xx kr./regning

Priser for opkald til særtjenester oplyses på [teleudbyder].dk/yyyy

Priser for opkald til og i udlandet oplyses på [teleudbyder].dk/zzzz

Gebyrer og engangsbetalinger oplyses på [teleudbyder].dk/gebyrer

Binding og opsigelse

- ✓ [6] måneders binding
- ✓ [1] måneds opsigelse
- ✓ [14 dages fortrydelsesret]

[Tilgængelighed for slutbrugere med handicap]

[Punktet kan udelades, medmindre det er særligt relevant]

Andre vigtige oplysninger

Skulle du opleve fejl eller mangler i din forbindelse, når du bruger dit [mobil/bredbånd]abonnement, kan du altid kontakte vores kundeservice på [tlf.nr/mail]. Du kan desuden læse mere om fejlfhjælpning i aftalevilkårene, som du kan finde her [indsæt reference eller hyperlink, URL eller lign.].

[evt. øvrige forbehold og byrdefulde vilkår (= markedsføringsretlige pligttekster), jf. **ex nedenfor**]

Eksempler på generelle pligttekster:

- ✓ *Gælder kun privatkunder*
- ✓ *Tilbuddet gælder til og med [dato]*

Eksempler på pligttekster til mobil:

- ✓ *Priserne gælder i DK og EU, dog ikke opkald fra DK til udland og særtjenester. Priser for opkald til og i udlandet finder du på [teleudbyder].dk/udlandspriser.*
- ✓ *Du kan også bruge din datapakke i EU, dog kun op til xx GB data i EU.*
- ✓ *Mobildata-hastigheden bliver sat ned til xx kbit/s, når du har brugt din inkluderede datapakke.*

Eksempler på pligttekster til TV og Bredbånd:

- ✓ *Vi leverer ikke overalt*
- ✓ *Priserne forudsætter en brugbar ledningsvej og stik på adressen. Find priser for teknikerinstallation og gravning på [teleudbyder].dk/priser.*

✓ [Læs mere på \[teleudbyder\].dk/bredbåndsfakta](#)

Særligt om kolonnemodel:

I tilfælde, hvor en kunde køber mange forskellige produkter/tjenester, kan aftaleresuméet blive meget langt og uoverskueligt, hvis det opstilles på ovennævnte måde. Der er i disse særlige tilfælde mulighed for at indsætte oplysningerne i kolonner, se eksempel til illustration nedenfor:

Tjeneste	Mobiltelefoni	Mobiltelefoni	Mobiltelefoni	Mobilt bredbånd	Mobilt bredbånd	Mobilt bredbånd
Abonnements navn	Mobil10	Mobil20	Mobilbasis	Mobilt bredbånd X	Mobilt bredbånd Y	Mobilt bredbånd Z
Specifikation af abonnements indhold	Fri tale, fri sms og 10 GB Data med 4G 10 GB EU/EU-roaming. Fair use limit 10 GB. Adgang til 1 stk. datadelingskort.	Fri tale, fri sms og 20 GB Data med 4G 20 GB EU/EU-roaming. Fair use limit 20 GB. Adgang til 1 stk. datadelingskort.	Fri tale, fri sms og 15 GB Data med 4G 15 GB EU/EU-roaming. Fair use limit 15 GB. Adgang til 1 stk. datadelingskort.	3 GB data. Adgang til 4G. Inkl. 1 stk. datadelings-simkort. Spærret for tale. Spærret for forbrug uden for DK.	10 GB data. Adgang til 4G. Inkl. 1 stk. datadelings-simkort. Spærret for tale. Spærret for forbrug uden for DK.	30 GB data. Adgang til 4G + 5G. Spærret for tale. Spærret for forbrug uden for DK.
Oprettelse	XX kr.	XX kr.	XX Kr.	XX kr.	XX Kr.	XX Kr.
Pris pr. måned	YY kr.	YY kr.	YY kr.	YY kr.	YY kr.	YY kr.
Binding	6 måneder	Ingen	6 måneder	Ingen	6 måneder	Ingen
Opsigelsesvarsel	1 måned	1 måned	1 måned	1 måned	1 måned	1 måned
Samlet beløb i første hele måned for valgte abonnement						ZZZ kr.