

BRANCHEAFTALE OM SKIFT AF BREDBÅNDSUDBYDER

Januar 2023

Indholdsfortegnelse

BRANCHEAFTALE OM SKIFT AF BREDBÅNDSUDBYDER (SBBU)	2
0.1. Præambel – Brancheaftalens indhold og initiativer	2
0.2. Afgrænsninger og definitioner	2
0.3. Retningslinjer og procedurer for SBBU	3
0.4. Brancheaftalens parter arbejdsgruppe og eskalering	4
0.5. Ændring af Brancheaftalen	4
0.6. Brancheaftalens ikrafttrædelse og opsigelse	5
0.7. Underskrift	5
Oversigt over bilag	5
BILAG 1 – BRANCHEAFTALENS Del 1 – SBBU-opsigelsesfuldmagt og informationskrav	6
1.1. Baggrund og formål med Brancheaftalens Del 1	6
1.2. MU's opgaver: INFORMATION til kunden og FASTLÆGGELSE AF SKIFTEDATO	7
1.3. AU's opgaver og retningslinjer for AU's kontakt til kunden	8
1.4.A SBBU-opsigelsesfuldmagt INDHOLDSKRAV og SKABELON	9
1.4.B Multi SBBU-opsigelsesfuldmagt INDHOLDSKRAV og SKABELON	10
1.5. SBBU-opsigelsesfuldmagt FORMKRAV og DOKUMENTATION	11
1.6. SBBU-opsigelsesfuldmagt GYLDIGHED og BORTFALD	12
BILAG 1.A - Skabeloner til SBBU-opsigelsesfuldmagt og information til slutkunden	12
BILAG 1.B - Oversigt over fuldmagttyper og dokumentationskrav	13
BILAG 2 – BRANCHEAFTALENS PARTER og KONTAKTGRUPPE – oversigt	14

BRANCHEAFTALE OM SKIFT AF BREDBÅNDSUDBYDER (SBBU)

Januar 2023

0.1. Præambel – Brancheaftalens indhold og initiativer

Formålet med denne Brancheaftale er at gøre det lettere for danske bredbåndskunder at skifte bredbåndsudbydere. Brancheaftalen omfatter to dele:

- (1) **Del 1 – Koordinering af skiftedato og brug af opsigelsesfuldmagt ved skift af bredbåndsudbydere:** Med sigte på at opfylde §§ 4-8 i bekendtgørelse om oplysningskrav ved udbud af elektroniske kommunikationsnet og -tjenester, jf. teledirektivet artikel 106, aftales enkle administrative processer, som muliggør, at slutkunder ved skift af bredbåndsudbydere på internetabonnement med fast installationsadresse, herunder på tværs af teknologier, let kan vælge at give den nye udbyder (MU) fuldmagt til at opsiges kundens aftale med den hidtidige udbyder (AU) med henblik på, at MU rent praktisk kan koordinere datoen for kundens skift af bredbåndsudbydere, så perioder med nedetid og dobbelt abonnementsbetaling minimeres til én dag. Det nærmere aftalte om koordinering af skiftedato og 'Brug af opsigelsesfuldmagt ved skift af bredbåndsudbydere' er beskrevet i Brancheaftalens Del 1, som findes i **bilag 1**.
- (2) **Branchestandard for SBBU-opsigelsesfuldmagt og information til kunden:** Der aftales en fælles branchestandard for teksten i opsigelsesfuldmagten og information til kunden ifm. SBBU, jf. Brancheaftalens Del 1, som den nye bredbåndsudbydere (MU) skal benytte. Opsigelsesfuldmagten formuleres i et kundevenligt sprog, som guider kunden om risikoen for nedetid og dobbelt abonnementsbetaling, og som sikrer, at kunden angiver en ønsket skiftedato, som tidligst kan ligge 14 dage og max 6 måneder efter datoen for afgivelse af fuldmagten til MU. Hvis der er tale om Multi SBBU-opsigelsesfuldmagt, kan skiftedato tidligst ligge 30 dage og max 6 måneder efter datoen for afgivelse af fuldmagten til MU. Det nærmere aftalte om 'Branchestandard for SBBU-opsigelsesfuldmagt' og 'information til kunden' er beskrevet i Brancheaftalens **bilag 1.A**.

Med sigte på at håndtere de udfordringer, der kan opstå i forbindelse med ændringer i leveringsdato og leveringssvigt, har parterne drøftet mulighederne for i brancheregi at aftale frivillig selvregulering af engrosydelse for eksempel gebyrfri ombooking eller annullering. Parterne er enige om, at de ikke ser ens på de handlemuligheder, der er for at indgå en brancheaftale, der omfatter dette.

0.2. Afgrænsninger og definitioner

I denne brancheaftale bruges følgende begreber:

SBBU – skift af bredbåndsudbydere på internetabonnement med fast installationsadresse.

MU – modtagende udbydere (slutkundens nye bredbåndsudbydere)

AU – afgivende udbydere (slutkundens hidtidige bredbåndsudbydere)

MNO – modtagende netværksoperatør (MU's netværksudbydere)

ANO – afgivende netværksoperatør (AU's netværksudbydere)

Kunden hhv. **Slutkunden** – slutbrugeren, som defineret i Teleloven – både privatkunder og erhvervs-kunder.

Bredbåndudbyder hhv. **detailudbyder** – udbyder, som sælger bredbånd (internetadgangstjenester) til slutkunder.

Netværksudbyder hhv. **netværksoperatør** – udbyder, som sælger netværkstilslutning engros til bredbåndsudbydere.

Administrativ SBBU – Skift af bredbåndsudbyder, hvor MU og AU bruger forskellige accesslinjer før og efter skiftet, herunder brug af flerports-modem/ONT på samme nettilslutning, og hvor skifteprocessen derfor kan foregå administrativt.

Teknisk SBBU – Skift af bredbåndsudbyder, hvor MU og AU skal bruge samme accesslinje, herunder brug af en og samme port på samme nettilslutning.

Oplysningskravbekendtgørelsen: Bekendtgørelse nr. 523 af 28/04/2022 om oplysningskrav ved udbud af elektroniske kommunikationsnet og -tjenester – med senere ændringer.

Brancheaftalen omfatter kun koordinering af skift af bredbåndsudbyder på internetabonnement med fast installationsadresse, på samme dato, på samme installationsadresse og med samme kunde hos MU og AU. Flytning til ny installationsadresse, overdragelse til anden kunde (ejerskifte) og nedtagning på anden dato end levering af nyt abonnement er således ikke omfattet af brancheaftalen. Skiftedatoen kan tidligst ligge 14 dage ud i fremtiden og maksimalt ligge 6 måneder ud i fremtiden regnet fra bestillingsdatoen. Såfremt der er tale om flytning af to (2) eller flere internetforbindelser (Multi SBBU), kan skiftedatoen tidligst ligge 30 dage ud i fremtiden og maksimalt 6 måneder ud i fremtiden regnet fra bestillingsdatoen.

Brancheaftalens Del 1 om brug af SBBU-opsigelsesfuldmagt og information til kunden omfatter udelukkende en udbyders rolle som bredbåndsudbyder, herunder også hvis en teleudbyder både er bredbåndsudbyder (detail) og netværksudbyder (engros). Håndtering af SBBU-opsigelsesfuldmagter fra bredbåndsudbyderes slutkunder involverer således ikke netværksudbydere, men udelukkende udbydere af bredbåndsabonnementer (bredbåndsudbydere).

0.3. Retningslinjer og procedurer for SBBU

Parterne er enige om, at MU's dialog med slutkunden om fastlæggelse af skiftedato og indhentelse af SBBU-opsigelsesfuldmagt mv. skal ske efter retningslinjerne beskrevet i Brancheaftalens Del 1.

Ved udveksling af data mellem AU og MU, jf. pkt. 1.2, er parterne enige om at anvende transaktioner og kommunikationsprotokoller for udveksling af data som fastlagt i "Standardiseret **protokol for udveksling af data** mellem MU og AU i elektronisk format".

I tilknytning til SBBU-brancheaftalen er parterne enige om, at effektivering af SBBU-ordrer samt specifikation af dataindhold og dataflow m.v. i forbindelse med SBBU følger de retningslinjer og procedurer for SBBU (R&P), som er oplistet nedenfor. 'R&P' samt 'Standardiseret protokol for udveksling af data mellem MU og AU i elektronisk format' udgør således en integreret del af SBBU-brancheaftalen.

Retningslinjer og procedurer for SBBU (R&P) udarbejdes og vedligeholdes af TI's SBBU-arbejdsgruppe. Indholdsmæssige ændringer af R&P forelægges TI's Styregruppe til godkendelse.

Ved uoverensstemmelse mellem indholdet af R&P og indholdet af denne brancheaftale, går indholdet af brancheaftalen forud for R&P.

Der er etableret og vedligeholdes følgende retningslinjer og procedurer for SBBU:

- A. Standardiseret **protokol for udveksling af data** mellem MU og AU i elektronisk format
- B. **Proces for iværksættelse af Administrativ SBBU-opsigelse hos AU**
- C. **Proces for iværksættelse af Teknisk SBBU-opsigelse hos AU**
- D. **Proces for iværksættelse af Teknisk DSL-DSL SBBU-opsigelse hos AU**
- E. **Proces for ændring af SBBU-opsigelsesdato hos AU**
- F. **Proces for annullering** af aftalt SBBU-opsigelse via MU
- G. **Proces for annullering** af aftalt SBBU-opsigelse via AU
- H. Øvrige ad hoc procedurer.

0.4. Brancheaftalens parter arbejdsgruppe og eskalering

Denne Brancheaftale er åben for enhver bredbåndsudbyder og enhver netværksudbyder, uanset medlemskab af Teleindustrien i Danmark (TI).

En bredbåndsudbyder eller en netværksudbyder kan tiltræde Brancheaftalen ved at fremsende anmodning herom til direktøren for TI, hvorefter TI sender Brancheaftalen til den pågældende udbyder til underskrift. Når TI har modtaget Brancheaftalen retur i underskrevet stand, sender TI meddelelse herom til parterne. I **bilag 2** findes en oversigt over Brancheaftalens parter. Oversigten i bilag 2 opdateres løbende af TI og findes på TI's hjemmeside.

Parterne etablerer en arbejdsgruppe (TI SBBU-arbejdsgruppen) til sikring af Brancheaftalens hensigtsmæssige efterlevelse, samt for at lette den gensidige kommunikation parterne imellem, herunder til brug for fejlmelding, driftsrapportering, håndtering og afvikling af særlige bestillinger.

I tilfælde af gentagne overtrædelser eller misligholdelse af denne brancheaftale eller de aftalte retningslinjer og procedurer for SBBU er enhver part berettiget til at anmode om møde i arbejdsgruppen til drøftelse af problemstillingen og løsning. Ved tvister eller uenighed om juridiske forhold, kan arbejdsgruppen eskalere disse til TI's Styregruppe og TI's bestyrelse.

0.5. Ændring af Brancheaftalen

Hver part i aftalen kan kræve Brancheaftalen genforhandlet. Genforhandlingen skal starte senest to måneder efter kravets fremsættelse. Vedtagelse af ændringer til Brancheaftalen kræver fuld enighed i TI's Styregruppe.

Ændringer i retningslinjer og procedurer for SBBU (R&P), jf. pkt. 0.3, kræver ikke ændring af brancheaftalen. Ved behov for ændringer i R&P udarbejder TI's SBBU-arbejdsgruppe ændringsforslag, som forelægges TI's Styregruppe til godkendelse.

Ændringer i branchestandarderne for SBBU-opsigelsesfuldmagt og information til kunderne, jf. bilag 1.A, kræver ikke ændring af brancheaftalen. Ved behov for ændringer i branchestandarderne udarbejder TI's Slutbrugergruppe i samarbejde med TI's SBBU-arbejdsgruppe et ændringsforslag, som forelægges TI's Styregruppe til godkendelse.

0.6. Brancheaftalens ikrafttrædelse og opsigelse

Brancheaftalen træder i kraft 1. januar 2023. Samtidig ophører tidligere indgået 'Brancheaftale om håndtering af xDSL-kunder, som skifter operatør' fra 2007, og erstattes af en proces for Teknisk SBBU på DSL hos TDC Net, jf. pkt. 0.3.D.

En udbyder kan udtræde af Brancheaftalen med seks måneders varsel. I perioden 1. januar 2023 til 31. december 2023 kan en udbyder udtræde af Brancheaftalen med 1 måneds varsel. Underretning herom skal ske skriftligt til TI's direktør, som herefter orienterer Brancheaftalens øvrige parter.

0.7. Underskrift

Brancheaftalen oprettes i ét originalt eksemplar, som opbevares i TI.

For: _____
(selskabsnavn)

Cvr.nr.: _____

Dato: _____

Stilling: _____

Navn: _____
(blokbogstaver)

Signatur: _____

Oversigt over bilag

Bilag 1: Brancheaftalens Del 1 – Brug af opsigelsesfuldmagt ved SBBU

Bilag 1.A: Skabeloner til SBBU-opsigelsesfuldmagt og information til slutkunden (separat dokument)

Bilag 1.B: Oversigt over fuldmagtstyper og dokumentationskrav

Bilag 2: Oversigt over Brancheaftalens parter og kontaktpersoner

BILAG 1 – BRANCHEAFTALENS Del 1 – SBBU-opsigelsesfuldmagt og informationskrav

1.1. Baggrund og formål med Brancheaftalens Del 1

Brancheaftalens Del 1 om brug af SBBU-opsigelsesfuldmagt og information til kunden har baggrund i pkt. 15 i Regeringens telepolitiske udspil 2018, som har følgende ordlyd:

15. Lettere for forbrugerne at skifte bredbåndsselskab

På mobilmarkedet tilbyder udbydere at ordne alle praktiske forhold, når forbrugerne skifter selskab. Det samme gør sig ikke gældende på fastnetmarkedet, hvor der er væsentligt flere barrierer ved at skifte udbyder. Det betyder, at forbrugerne ikke i samme grad som på mobilmarkedet skifter leverandør, selvom andre udbydere har bedre eller billigere produkter. Det sænker teleselskabernes incitament til at udvikle nye produkter og kan virke hæmmende på konkurrencen på markedet.

Regeringen vil derfor arbejde for, at de nuværende vilkår kan ændres via en aftale mellem aktørerne i telebranchen. Aftalen skal indeholde regler om, at kunder, der ønsker at skifte bredbåndsleverandør, skal kunne give den nye leverandør eller evt. en skifteagent fuldmagt til at håndtere de praktiske detaljer i forbindelse med skiftet.

Mål:

At gøre det enklere for forbrugerne at skifte bredbåndsleverandør og derigennem tilskynde øget konkurrence på bredbåndsmarkedet.

Initiativer:

Regeringen vil facilitere en Brancheaftale, der gør det muligt for bredbåndskunder at give et nyt selskab eller en skifteagent fuldmagt til at ordne praktiske forhold ved skift af udbyder.

Med sigte på at opfylde §§ 4-7 i oplysningskravbekendtgørelsen, jf. teledirektivet artikel 106, aftales enkle administrative processer, som muliggør, at en slutkunde ved skift af bredbåndsudbyder på internetabonnement med fast installationsadresse, herunder på tværs af teknologier, let kan vælge at give slutkundens nye bredbåndsudbyder (MU) fuldmagt til at opsiges kundens aftale med kundens hidtidige bredbåndsudbyder (AU) (opsigelses-fuldmagt) med henblik på, at MU rent praktisk kan koordinere tidspunktet for kundens skift af bredbåndsudbyder, så perioder med nedetid og dobbelt abonnementsbetaling minimeres til én dag.

Opsigelsesfuldmagten bruges både ved "Administrativ SBBU" og "Teknisk SBBU" og udgør "kundens udtrykkelige samtykke til skift af bredbåndsudbyder", jf. teledirektivet artikel 106, stk. 6 og oplysningskravbekendtgørelsen § 5. Slutkunden skal frit kunne vælge, om kunden ønsker at afgive opsigelsesfuldmagt og dermed lade den nye udbyder stå for opsigelsen hos den hidtidige udbyder, eller om slutkunden ønsker selv at stå for opsigelsen og dermed selv koordinere skiftet af bredbåndsudbyder. Ved skift af bredbåndsudbyder, som involverer brug af samme accesslinje på samme telenet både før og efter skiftet (Teknisk SBBU), er det dog hensigtsmæssigt, at kunden afgiver opsigelsesfuldmagt og overlader koordineringen til kundens nye bredbåndsudbyder – med henblik på at minimere perioder med nedetid.

1.2. MU's opgaver: INFORMATION til kunden og FASTLÆGGELSE AF SKIFTEDATO

Hvis slutkunden ønsker at lade kundens nye bredbåndsudbyder (MU) stå for opsigelsen af kundens bredbåndsabonnement hos kundens hidtidige udbyder, gør MU følgende med henblik på at informere kunden og fastlægge skiftedatoen efter aftale med kunden:

MU indhenter opsigelsesfuldmagt fra slutkunden, som opfylder formkrav og indholdskrav, som angivet i pkt. 1.4 og 1.5. I forbindelse med, at MU indhenter sådan opsigelsesfuldmagt fra slutkunden, sikrer MU følgende undersøgelser og orientering af kunden:

- a. MU beder slutkunden om at oplyse kundens kundenummer hos AU.
- b. MU orienterer slutkunden om, at opsigelsesfuldmagt kun kan benyttes i forhold til slutkundens egne aftaler om bredbånd hos AU (abonnementsaftalen hos AU skal stå i slutkundens eget navn).
- c. MU skal undersøge, hvilken skiftedato slutkunden ønsker.
- d. MU skal gøre kunden opmærksom på, at endelig skiftedato vil fremgå af MU's bekræftelse.
- e. MU oplyser kunden om, at skiftedatoen tidligst kan ligge 14¹ dage ud i fremtiden og maksimalt kan ligge 6 måneder ud i fremtiden, jf. pkt. 0.2, og at fuldmagten bortfalder efter 6 måneder.
- f. MU skal orientere slutkunden om, at hvis kunden ønsker opsigelse af bredbåndsabonnementet hos AU på en dato, der ligger før udløbet af kundens binding eller opsigelsesperiode hos AU, så har AU ret til at opkræve betaling for den resterende del af bindingen eller opsigelsesperioden.
- g. MU orienterer slutkunden om, at kundens eventuelle andre abonnementer hos AU (tv, telefoni mv.) samt tillægsydelser (fx cloud-lager, sikkerhedspakke mv.), som forudsætter, at kunden har bredbånd hos AU, vil ophøre og bortfalde, når kundens bredbånds aftale hos AU ophører.

MU's undersøgelser og orientering af kunden, jf. pkt. a-g, skal ske ved brug af Teleindustriens Branche-standard for SBBU-opsigelsesfuldmagt og information til kunden, som findes i **bilag 1.A**.

Når MU har indhentet opsigelsesfuldmagt fra slutkunden, koordinerer MU herefter, at oprettelsen af nyt bredbåndsabonnement hos MU og opsigelsen af kundens bredbåndsabonnement hos AU sker samme dato, så perioder med nedetid minimeres. Koordineringen sker på følgende måde:

Ved **Administrativ SBBU**, dvs. skift af bredbåndsudbyder, som *ikke* involverer brug af samme accesslinje på samme telenet både før og efter skiftet, skal MU's koordinering af skiftedato ske rent administrativt på følgende måde:

- (1) MU fastsætter skiftedatoen, som skal opfylde kundens ønsker mht. skiftedato, som kunden har anført i SBBU-opsigelsesfuldmagten. MU sikrer, at skiftedatoen ligger indenfor rammerne af MNO's leveringstider.
- (2) MU iværksætter opsigelsen af slutkundens bredbåndsabonnement hos AU pr. den fastsatte skiftedato ved at fremsende SBBU-request til AU's kontaktpunkt og gøre kundens SBBU-opsigelsesfuldmagt automatisk tilgængelig for AU – begge dele i det til enhver tid aftalte dataformat, jf. brancheaftalens pkt. 0.3.
- (3) Samtidig sørger MU for, at leveringen af bredbåndsabonnement hos MU sker på den fastsatte skiftedato.

MU's iværksættelse og håndtering af SBBU-opsigelse hos AU skal i øvrigt ske i overensstemmelse med de til enhver tid aftalte retningslinjer og procedurer for SBBU, jf. brancheaftalens pkt. 0.3.

¹ For Multi SBBU-opsigelsesprocessen gælder det, at skiftedatoen tidligst kan ligge 30 dage ud i fremtiden og maksimalt 6 måneder ud i fremtiden regnet fra bestillingsdatoen.

Ved **Teknisk SBBU**, dvs. skift af bredbåndsudbyder, som involverer brug af samme accesslinje på samme telenet både før og efter skiftet, sker MU's koordinering af skiftedato efter samme fremgangsmåde som for Administrativ SBBU, dog efter særskilt proces som anført i R&P, jf. brancheaftalens pkt. 0.3.

I alle tilfælde sender MU en bekræftelse til slutkunden om (a) oprettelsen af bredbåndsabonnement hos MU (b) leveringsdato hos MU, og om (c) hvilken dato kundens bredbåndsabonnement hos AU ophører efter, at MU har iværksat opsigelse af kundens bredbåndsabonnement hos AU. Som udgangspunkt skal MU iværksætte opsigelsen, så kundens bredbåndsabonnement hos AU ophører på samme dato, som leveringsdatoen hos MU. Såfremt det ikke er teknisk muligt for AU at sikre fortsat tilgængelighed på leveringsdatoen, skal MU iværksætte opsigelsen, så kundens bredbåndsabonnement hos AU tidligst ophører dagen før og så tæt som muligt på leveringstidspunktet hos MU.

1.3. AU's opgaver og retningslinjer for AU's kontakt til kunden

Opsigelsen af kundens bredbåndsabonnement hos AU anses for modtaget hos AU, når SBBU-request er kommet frem til AU's kontaktpunkt og kundens SBBU-opsigelsesfuldmagt er gjort automatisk tilgængelig for AU, jf. de til enhver tid aftalte retningslinjer og procedurer for SBBU, jf. brancheaftalens pkt. 0.3.

AU gennemfører opsigelsen pr. den opsigelsesdato (skiftedato), som MU har anført i SBBU-request. Opsigelsesdatoen må tidligst ligge 14² dage ud i fremtiden og maksimalt ligge 6 måneder ud i fremtiden regnet fra den dato, hvor MU modtager SBBU-request fra slutkunden, jf. pkt. 0.2.

AU sender en bekræftelse på opsigelsen til slutkunden med angivelse af den opsigelsesdato (skiftedato), som MU har anført i SBBU-request, og hvor slutkundens aftale med AU derfor ophører.

Denne Brancheaftale forhindrer ikke, at AU kontakter slutkunden i anledning af kundens opsigelse hos AU, idet AU's eventuelle kontakt til slutkunden dog skal ske under hensyntagen til de markedsføringsretlige regler (permission mv.) og under hensyntagen til kundens eventuelle anmodning i SBBU-opsigelsesmagten om ikke at modtage markedsføring om internet, jf. § 5, stk. 3 i oplysningskravbekendtgørelsen.

Brancheaftalen forhindrer desuden ikke, at AU annullerer slutkundens opsigelse hos AU, hvis kunden anmoder AU herom. I tilfælde af AU's annullering af slutkundens opsigelse hos AU ved Administrativ SBBU skal AU give besked til MU herom. Hvis kunden ved Teknisk SBBU anmoder AU om at annullere slutkundens opsigelse hos AU, skal proces for annullering af Teknisk SBBU følges med henblik på at standse det igangværende skifte.

I følgende tilfælde kontakter AU altid kunden for nærmere afklaring af slutkundens ønsker:

- a. Afklaring, hvis flere kredsløb på installationsadressen, og kredsløbsnummer ikke er oplyst.
- b. Afklaring, hvis kunden har særlige og kritiske tjenester eller tillægstjenester hos AU (fx alarm), som forudsætter bredbånd hos AU, og som er så specielle, at disse kritiske tjenester ikke er nævnt i MU's obligatoriske infotekst til kunden, jf. pkt. 1.2 og bilag 1.A.
- c. Hvis afklaring vurderes nødvendig, idet kunden i forbindelse med fuldmagten har oplyst anden tegningsberettiget end oplyst i kontrakt med AU.

² Såfremt der er tale om flytning af to (2) eller flere internetforbindelser (Multi SBBU), kan skiftedatoen tidligst ligge 30 dage ud i fremtiden og maksimalt 6 måneder ud i fremtiden regnet fra bestillingsdatoen.

AU må bl.a. afvise SBBU-request og give MU besked om afvisningsårsagen i følgende tilfælde:

- a. Fuldmagten er ugyldig (årsag angives, fx forkert kundenavn).
- b. Indholdskravene til opsigelsesfuldmagten, jf. pkt. 1.4, er ikke overholdt (årsag angives).
- c. Det anførte kundenummer er forkert, herunder slåfejl.
- d. Ønsket skiftedato ligger tidligere end 14³ dage eller mere end 6 måneder efter SBBU-request-datoen, jf. pkt. 0.2, eller tidligere end SLA angivet i R&P.
- e. Andre afvisningsårsager aftalt i R&P.

AU's håndtering af afvisning skal i øvrigt ske i overensstemmelse med de til enhver tid aftalte retningslinjer og procedurer for SBBU, jf. brancheaftalens pkt. 0.3.

1.4.A SBBU-opsigelsesfuldmagt INDHOLDSKRAV og SKABELON

En SBBU-opsigelsesfuldmagt skal indeholde følgende:

- a. Slutkundens bemyndigelse til MU, jf. pkt. 1.5.
- b. Slutkundens navn
- c. Slutkundens CVR-nummer (kun erhvervskunder)
- d. Slutkundens adresse
- e. Installationsadressen (kun hvis forskellig fra kundeadressen)
- f. Navnet på slutkundens nuværende bredbåndsudbyder (AU)
- g. Kundenummer hos slutkundens nuværende bredbåndsudbyder (AU)
- h. Ønsket skiftedato
- i. Rubrik om fravalg af markedsføring om internet fra AU, jf. bkg. om oplysningskrav § 5, stk. 3.

Rubrik om fravalg af markedsføring om internet fra AU, jf. litra i, må ikke være forud afkrydset.

AU skal være opmærksom på, at hvis kunden ikke fravælger markedsføring om internet fra AU, så betyder det ikke automatisk, at kunden tilvælger markedsføring af internet. AU skal være opmærksom på, at eventuel kontakt til slutkunden altid skal ske under hensyntagen til de markedsføringsretlige regler (permission mv.), uanset om kunden fravælger markedsføring af internet eller ej.

Det fremgår af Styrelsen for Dataforsyning og Infrastrukturs vejledning til bekendtgørelse om oplysningskrav m.v. (version fra september 2022), at i:

"forbindelse med slutbrugerens afgivelse af fuldmagt til modtagende udbyder kan slutbrugeren beslutte at fravælge markedsføring fra den afgivende udbyder. Fuldmagten skal indeholde de oplysninger, der fremgår af [bekendtgørelsens] bilag 2, herunder afkrydsningsfeltet om fravalg af markedsføring fra den afgivende udbyder med tilbud om internet. Dette er for at sikre, at afgivende udbydere accepterer fuldmagter fra slutbrugere afgivet til modtagende udbyder, og at den afgivende udbyder ikke udfører winback, hvis en slutbruger har fravalgt markedsføring.

Forbrugerombudsmanden har oplyst, at såfremt den modtagende udbyder anvender en anden formulering, som lever op til kravene til en fuldmagt, vil en forbruger efter de forbrugerretlige regler have frabedt sig markedsføring fra den afgivende udbyder, herunder have tilbagekaldt et eventuelt samtykke til at modtage markedsføring fra udbyderen, selvom formuleringerne ikke

³ Såfremt der er tale om flytning af to (2) eller flere internetforbindelser (Multi SBBU), kan skiftedatoen tidligst ligge 30 dage ud i fremtiden og maksimalt 6 måneder ud i fremtiden regnet fra bestillingsdatoen.

svarer til bekendtgørelsens bilag 2. Den afgivende udbyder vil derfor ikke kunne afvise at respektere frabedelse af markedsføring, fordi der er anvendt en anden formulering end i [bekendtgørelsens] bilag 2.

Anvendelse af fuldmagt efter [bekendtgørelsens] bilag 2 har alene til formål at regulere henvendelser med markedsføring om internetadgangstjenester. Reglerne om uanmodet henvendelse i forbrugeraftaleloven og markedsføringsloven gælder fortsat. En udbyder må derfor alene rette henvendelse til en forbruger med telefonisk eller elektronisk markedsføring, hvis forbrugeren har givet samtykke hertil, eller betingelserne i markedsføringslovens § 10, stk. 2, er opfyldt. Har forbrugeren fx ikke krydset af i [fuldmagten som angivet i bekendtgørelsens] bilag 2, vedrørende at den afgivende internetudbyder ikke må kontakte slutbrugeren om markedsføring, betyder det ikke, at den afgivende udbyder må henvende sig med markedsføring til forbrugeren, medmindre reglerne i forbrugeraftaleloven og markedsføringsloven iagttages.

Afkrydser forbrugeren fuldmagten [som angivet i bekendtgørelsen] i bilag 2, skal den afgivende udbyder både anse det som en tilbagekaldelse af et eventuelt afgivet samtykke til at modtage markedsføring og som en frabedelse af de former for markedsføring, der som udgangspunkt kan foretages uden samtykke fra forbrugeren, fx brevpost eller henvendelser pr. mail efter markedsføringslovens § 10, stk. 2.

En tilbagetrækning af samtykke til at modtage markedsføring af internet - eller en frabedelse heraf – vil også omfatte markedsføring af andre tjenester, som kræver internet hos samme udbyder.”

Overholdelse af indholdskravene til opsigelsesfuldmagten skal ske ved brug af Teleindustriens Branchestandard for en SBBU-opsigelsesfuldmagt, som findes i **bilag 1.A**. Ved at bruge skabelonen opfylder MU samtidig informationskravene i pkt. 1.2.

Branchestandarden for SBBU-opsigelsesfuldmagt udarbejdes og vedligeholdes af TI (TI Slutbrugergruppen). Indholdsmæssige ændringer forelægges for TI Styregruppen til godkendelse.

Den til enhver tid gældende tekst til branchestandarden for SBBU-opsigelsesfuldmagter findes på www.teleindustrien.dk

1.4.B Multi SBBU-opsigelsesfuldmagt INDHOLDSKRAV og SKABELON

En SBBU-opsigelsesfuldmagt skal indeholde følgende:

- a. Slutkundens bemyndigelse til MU, jf. pkt. 1.5.
- b. Slutkundens navn
- c. Slutkundens CVR-nummer (kun erhvervskunder)
- d. Slutkundens adresse
- e. Installationsadresserne
- f. Navnet på slutkundens nuværende bredbåndsudbyder (AU)
- g. Kundenummer/Kundenumre hos slutkundens nuværende bredbåndsudbyder (AU)
- h. Ønsket skiftedato (tidligst mulige dato)
- i. Rubrik om fravalg af markedsføring om internet fra AU, jf. bkg. om oplysningskrav § 5, stk. 3.

Rubrik om fravalg af markedsføring om internet fra AU, jf. litra i, må ikke være forud afkrydset.

AU skal være opmærksom på, at hvis kunden ikke fravælger markedsføring om internet fra AU, så betyder det ikke automatisk, at kunden tilvælger markedsføring af internet. AU skal være opmærksom på, at eventuel kontakt til slutkunden altid skal ske under hensyntagen til de markedsføringsretlige regler (permission mv.), uanset om kunden fravælger markedsføring af internet eller ej.

Multi SBBU-Fuldmagt og tilhørende proces kan benyttes, hvis der er tale om, at slutkunde anmoder MU om at opgive to (2) eller flere bredbåndsforbindelser ved AU i én og samme proces. Ved anvendelse af Multi SBBU-Fuldmagt angiver slutkunden den tidligste dato, til hvilken kunden ønsker sine internetforbindelser flyttet.

I forbindelse med oprettelse af slutkundens nye internetforbindelser, tager MU udgangspunkt i den dato, der fremgår i fuldmagten. Afhængigt af, hvad der er muligt på den enkelte adresse samt evt. praktiske begrænsninger hos MU og AU, fastsættes en endelig dato. Denne dato må ligge på opsigelsesdatoen eller senere. Leverancedatoen for den enkelte installationsadresse vil fremgå i den e-mail template, som MU sender til AU. Der sendes SBBU-request med multifuldmagt vedhæftet for hver forbindelse.

Overholdelse af indholdskravene til opsigelsesfuldmagten skal ske ved brug af Teleindustriens Branchestandard for en SBBU-opsigelsesfuldmagt, som findes i **bilag 1.A**. Ved at bruge skabelonen opfylder MU samtidig informationskravene i pkt. 1.2.

Branchestandarden for SBBU-opsigelsesfuldmagt udarbejdes og vedligeholdes af TI (TI Slutbrugergruppen). Indholdsmæssige ændringer forelægges for TI Styregruppen til godkendelse.

Den til enhver tid gældende tekst til branchestandarden for SBBU-opsigelsesfuldmagter findes på www.teleindustrien.dk

1.5. SBBU-opsigelsesfuldmagt FORMKRAV og DOKUMENTATION

1.5.1. Slutkundens opsigelsesfuldmagt: Slutkunden bemyndiger MU til på kundens vegne at opgive kundens abonnementsaftale med AU med henblik på skift af bredbåndsudbyder til MU (SBBU-opsigelsesfuldmagt). Dette sker ved, at MU indhenter SBBU-opsigelsesfuldmagt fra kunden som angivet i pkt. 1.5.3 eller pkt. 1.5.4 og med et indhold som angivet i pkt. 1.4. Hvis kundens abonnementsaftale med AU foreskriver skriftlig opsigelse, skal MU indhente underskrevet SBBU-opsigelsesfuldmagt, jf. pkt. 1.5.3.

1.5.2. Dokumentation for SBBU-opsigelsesfuldmagt: MU skal overfor AU fremlægge dokumentation for, at slutkunden har bemyndiget MU til at opgive sit bredbåndsabonnement hos AU med det pågældende kundenummer med henblik på skift af bredbåndsudbyder til MU (SBBU-opsigelsesfuldmagt). MU skal således fremlægge dokumentation for, at MU har indhentet SBBU-opsigelsesfuldmagt fra kunden som angivet i pkt. 1.5.3 eller pkt. 1.5.4 og med et indhold som angivet i pkt. 1.4.

Dokumentation for SBBU-opsigelsesfuldmagt med kundens fysiske underskrift, jf. pkt. 1.5.3, eller SBBU-opsigelsesfuldmagt, som er indhentet elektronisk via mail, jf. pkt. 1.5.4, kan ske ved at fremlægge selve den indhentede fuldmagt. Dokumentation for SBBU-opsigelsesfuldmagt underskrevet af kunden med digi-

tal signatur (MitID), jf. pkt. 1.5.3, eller SBBU-opsigelsesfuldmagt, som er indhentet elektronisk via afkrydsning på web eller app, jf. pkt. 1.5.4, kan ske ved sædvanlig systemdokumentation. I bilag 1.B findes oversigt over de konkrete dokumentationskrav for hver enkelt fyldmagtstype.

MU skal automatisk gøre dokumentation for gyldig SBBU-opsigelsesfuldmagt tilgængelig for AU samtidig med, at MU iværksætter opsigelsen, jf. pkt. 1.2 – og i det til enhver tid aftalte dataformat, jf. brancheaftalens pkt. 0.3.

1.5.3. Underskrevet SBBU-opsigelsesfuldmagt, herunder digital signatur (fx MitID): MU kan indhente slutkundens SBBU-opsigelsesfuldmagt, jf. pkt. 1.5.1, skriftligt med kundens underskrift (underskrevet SBBU-opsigelsesfuldmagt). Kundens underskrift kan være enten fysisk underskrift, underskrift med elektronisk pen eller digital signatur (underskrift med MitID eller tilsvarende offentlige digitale signaturer).

1.5.4. Elektronisk SBBU-opsigelsesfuldmagt (web og mail): MU kan vælge at indhente kundens SBBU-opsigelsesfuldmagt, jf. pkt. 1.5.1, elektronisk via web eller mail (elektronisk SBBU-opsigelsesfuldmagt). Den elektroniske SBBU-opsigelsesfuldmagt indhentes ved, at kunden aktivt afkrydser fuldmagteksten, jf. pkt. 1.4, på MU's hjemmeside (web eller app), eller ved at kunden aktivt besvarer en e-mail fra MU, som indeholder fuldmagteksten, jf. pkt. 1.4.

En elektronisk SBBU-opsigelsesfuldmagt skal ikke underskrives af kunden, men skal – for at skabe sikkerhed for kundens identitet – indeholde oplysning om kundens kundenummer hos AU, og skal i øvrigt opfylde oplysningskravene i pkt. 1.2 samt indholdskravene i pkt. 1.4.

1.6. SBBU-opsigelsesfuldmagt GYLDIGHED og BORTFALD

En SBBU-opsigelsesfuldmagt er gyldig, indtil den trækkes tilbage af kunden. Har kunden i SBBU-opsigelsesfuldmagten afkrydset feltet om fravalg af markedsføring fra AU af tilbud om internet, kan AU ikke – uden nyt gyldigt samtykke fra kunden – anvende markedsføring af internet og de andre tilknyttede tjenester, som forudsætter internet hos AU. Med markedsføring forstås markedsføring via telefonisk kontakt samt de former for markedsføring, der ellers som udgangspunkt kan foretages uden samtykke fra forbrugeren, fx brevpost eller henvendelser pr. mail efter markedsføringslovens § 10, stk. 2, samt de former for markedsføring til erhvervs kunder, der som udgangspunkt kan foretages uden samtykke.

Efter 6 måneder bortfalder fuldmagten dog automatisk, idet fuldmagten herefter ikke kan anvendes af MU, jf. afgrænsningen i brancheaftalens pkt. 0.2.

BILAG 1.A - Skabeloner til SBBU-opsigelsesfuldmagt og information til slutkunden

Selvstændigt bilag

BILAG 1.B - Oversigt over fuldmagtstyper og dokumentationskrav

Krav til indhold af SBBU-opsigelsesfuldmagt er beskrevet i pkt. 1.4 i Brancheaftalens Del 1 og skal opfyldes ved brug af de obligatoriske skabeloner i Bilag 1A (templates).

Oversigt over fuldmagtstyper og krav til dokumentation, jf. pkt. 1.5.3:

	Eksempel	Formkrav/skabelon	Dokumentation, som skal sendes til AU
1. Underskrevet fuldmagt, skriftlig/fysisk	a. Papirfuldmagt med håndskrevet underskrift (pen og blæk), eller b. Elektronisk dokument, hvor underskrift sker ved brug af "elektronisk pen" (YouTube demo her)	Brug skabelon i bilag 1.A.4 eller bilag 1.A.7 (opfylder også indholds krav, jf. pkt. 1.4 i Brancheaftalens Del 1)	a. Papirfuldmagt med underskrift skannes og sendes til AU. b. Elektronisk dokument med underskrift sendes til AU.
2. Underskrevet fuldmagt, digital signatur (MitID)	Formular på MU's hjemmeside, som kunden udfylder og underskriver med MitID.	Brug skabelon i bilag 1.A.4 eller bilag 1.A.7 [under udarbejdelse] (opfylder også indholds krav, jf. pkt. 1.4 i Brancheaftalens Del 1)	MU genererer elektronisk kopi af fuldmagten, som kunden har underskrevet digitalt med MitID, og MU påfører MitID PID-nummer.
3. E-mail-fuldmagt * (Elektronisk fuldmagt via e-mail)	MU sender e-mail til kunden med hel eller delvist udfyldt formular. Kunden afgiver e-mail-fuldmagt ved at færdigudfylde formularen og besvare mailen med 'JA'.	Brug skabelon i bilag 1.A.5 eller bilag 1.A.8 (opfylder også indholds krav, jf. pkt. 1.4 i Brancheaftalens Del 1)	Mail-snoren med MU's mail til kunden og kundens besvarelse med 'JA' sendes til AU.
4. Web-fuldmagt * (Elektronisk fuldmagt, via web-afkrydsning)	Formular på MU's hjemmeside, som kunden udfylder og afkrydser aktivt.	Brug skabelon i bilag 1.A.6 eller bilag 1.A.9 (opfylder også indholds krav, jf. pkt. 1.4 i Brancheaftalens Del 1)	MU genererer en pdf-fil, der 1:1 viser kundens indtastede data samt afkrydsninger på web-fuldmagten. Pdf-filen skal inkludere tidsstempel (dato/klokkeslæt) for udfyldelse af web-fuldmagt. PDF-fil fremsendes til AU som dokumentation.

* Kundens oplysning om kundenummer vurderes at give tilstrækkelig sikkerhed for kundens identitet ved brug af mail-fuldmagt og web-fuldmagt.

