

December 2022

Skift af bredbåndsudbyder

Indledning

Hvis du som bredbåndskunde ønsker at skifte udbyder, har du mulighed for at bede din nye udbyder koordinere skiftet fra din nuværende udbyder.

Denne mulighed følger reglerne i "Bekendtgørelse om oplysningskrav ved udbud af elektroniske kommunikationsnet og -tjenester", nærmere bestemt §§ 4-8, og det er derfor ikke bare en mulighed, men en ret du har som kunde.

Formålet er at gøre det nemmere for dig som kunde at skifte bredbåndsudbyder ved at bede om, at dette bliver koordineret af udbyderne, og dermed også minimerer risikoen for på den ene side at stå uden internetforbindelse, og på den anden side at skulle betale for 2 (eller flere) abonnementer samtidigt. For at det i praksis er muligt for udbyderne af bredbåndsforbindelser at koordinere dette skifte, er det tilladt for begge at opkræve betaling af abonnement på selve skiftedagen, ligesom det tillades, at der kan opstå maksimalt 1 hverdag uden internetforbindelse.

For at understøtte skiftet af bredbåndsudbyder har Teleindustriens medlemmer aftalt, hvordan man indbyrdes bedst sikrer dette. Nedenfor kan du se en beskrivelse af hovedelementerne i processen for at skifte internetudbyder, som er aftalt, og [her](#) kan du se hvilke udbydere, der har tilsluttet sig aftalen.

For at kunne bede din nye udbyder koordinere skifte af internettjeneste, kræver det, at:

- skiftet skal ske på samme dato. Dette er netop formålet med processen, nemlig at sørge for, at nedtagning og oprettelse sker samtidigt
- der er tale om at skifte internetudbyder på faste net, dvs. du kan ikke benytte processerne til at skifte fra eller til en mobil internetforbindelse
- skiftet sker på samme installationsadresse, dvs. du kan ikke benytte processen, hvis du ønsker den nye forbindelse på en anden adresse, f.eks. ifm. flytning
- det skal være den samme kunde, som er registreret på den eksisterende- og den nye forbindelse. Dvs. du kan ikke overdrage internetabonnementet til en anden i forbindelse med skiftet

Hvordan foregår det?

Du skal give din nye udbyder tilladelse til, på dine vegne, at opsiges dit abonnement hos din nuværende udbyder. Det gør du ved at udfylde en Opsigelsesfuldmagt i forbindelse med bestilling af bredbånd ved din nye udbyder.

Opsigelsesfuldmagten indeholder følgende vigtige punkter:

- Information om, at hvis du har tv-abonnement, telefoni eller tillægsydelser (fx sikkerhedspakke, cloud-lager eller mailboks) hos din nuværende udbyder – som forudsætter, at du har internet samme sted – så vil de tjenester også ophøre, når dit nuværende internetabonnement ophører. Dette vil også fremgå af din ordrebekræftelse, som du modtager fra din eksisterende udbyder
- Information om dit navn, adresse, navn på nuværende udbyder og kundenummer ved nuværende udbyder
- Mulighed for at vælge en ønsket dato for skifte, min. 14 dage og maks. 6 mdr. frem i tid
- Mulighed for at fravælge markedsføring af internet

Opsigelsesfuldmagten bortfalder automatisk efter 6 mdr.

Når du har afgivet fuldmagten til din kommende udbyder, vil der ske følgende:

- Din nye udbyder sender fuldmagten til din nuværende udbyder og sender dig en ordrebekræftelse på din nye bestilling.
- Hvis oplysningerne på fuldmagten godkendes af din nuværende udbyder, modtager du en bekræftelse på din opsigelse fra denne.
- Hvis oplysningerne er mangelfulde eller forkerte, vil den afvises af din nuværende udbyder, og din nye udbyder vil kontakte dig med information om hvorfor den er afvist. Herefter skal du udfylde en ny fuldmagt og processen starter forfra.

Hvis ikke der sker ændringer i det, som bliver bekræftet fra din nye og din nuværende udbyder, vil din gamle forbindelse nedtages og din nye oprettes på den bekræftede dato.

Du skal være opmærksom på følgende:

- Både din gamle og din nye udbyder er begge berettiget til at opkræve betaling for dit internetabonnement på selve skiftedagen.
- Udbyderne vil gøre alt for at sikre, at du ikke er uden internet på dagen for skiftet, men der kan være tekniske årsager til, at du i en begrænset periode er uden internet. Dog maksimalt 1 hverdag. Hvis du mod forventning oplever at stå uden internet i mere end 1 hverdag kan du være berettiget til kompensation.

Hvad hvis jeg vil ændre tidspunktet for skiftet?

Hvis du vil ændre datoen for skift af internetudbyder skal du kontakte din nye udbyder. Udbyderen vil efterfølgende så vidt muligt koordinere ændringen med din nuværende udbyder.

Hvad hvis jeg vil annullere skiftet?

Hvis du fortryder skifte af internetudbyder, skal du henvende dig hos din nye udbyder som du afgav Opsigelsesfuldmagten til. Denne udbyder vil annullere din opsigelse hos din nuværende udbyder såvel som annullerede din oprettelse.

Herudover gælder de sædvanlige regler hos udbyderne vedrørende annulleringer.

Hvad hvis min nye udbyder ikke leverer min nye forbindelse på den aftalte dag?

Hvis der på selve dagen, hvor din nye forbindelse skal oprettes og din gamle nedtages, sker noget uforudset, der gør, at din nye forbindelse ikke bliver oprettet, skal du kontakte din nye udbyder. Det er din nye udbyder, der er ansvarlig for koordineringen af skiftet og sikringen af, at du ikke står uden internetforbindelse i mere end 1 hverdag. Gør du det, kan du som tidligere nævnt have ret til kompensation.

[Læs mere](#)

Her kan du se bekendtgørelsen som ligger til grund for ovenstående.

[Bekendtgørelse om oplysningskrav m.v. ved udbud af elektroniske kommunikationsnet og -tjenester.](#)