



Til udbydere af bredbånd via faste net, jf. vedhæftede liste

Kontor
Bredbånd

Dato
11. maj 2023

J nr. 1603-4052

/ MAHOL

Nye regler om skift af bredbåndsudbydere

Kære bredbåndsudbydere

Den 1. januar 2023 trådte nye regler om skift af bredbåndsudbydere i kraft. Styrelsen for Dataforsyning og Infrastruktur (SDFI) er tilsynsmyndighed for bredbånds- og teleområdet, og vi ønsker med dette brev at gøre jer opmærksom på de nye regler.

De nye regler indebærer, at alle bredbåndsudbydere skal gøre det lettere for bredbåndskunder at skifte udbydere. Konkret skal bredbåndsudbydere tilbyde at koordinere skiftet for kunden og ordne alle de praktiske forhold – ligesom det kendes ved skift af mobiludbydere.

I vedlagte faktaark og på SDFI's hjemmeside, [Skift af bredbåndsudbydere \(sdfi.dk\)](https://www.sdfi.dk/branchesamarbejde/sbbu/), kan I læse nærmere om de nye regler. På SDFI's hjemmeside findes også en vejledning om de nye regler.

Brancheaftale om skift af bredbåndsudbydere er åben for alle

Teleindustriens brancheforening, TI, har udarbejdet en brancheaftale, som fastsætter branchefælles processer for skift af bredbåndsudbydere med sigte på at opfylde de nye regler.

Brancheaftalen omfatter administrative processer, som muliggør, at kunder ved skift af bredbåndsudbydere let kan vælge at give den nye udbydere fuldmagt til at opsiges kundens aftale med den hidtidige udbydere med henblik på, at den nye udbydere rent praktisk kan koordinere datoen for kundens skift. Brancheaftalen omfatter også retningslinjer for udveksling af data mellem udbydere samt branchestandarder for teksten i en skiftefuldmagt og for den obligatoriske information til kunder, der ønsker at skifte.

Brancheaftalen er tiltrådt af medlemmerne af TI, men er også åben for og tiltrådt af udbydere, som ikke er medlem af TI. I kan læse mere om brancheaftalen på TI's hjemmeside: <https://www.teleindu.dk/branchesamarbejde/sbbu/>.

**Styrelsen for Dataforsyning
og Infrastruktur**

Rentemestervej 8
2400 København NV

T: 72 54 55 00
E: sdfi@sdfi.dk

www.sdfi.dk



Det er SDFI's vurdering, at bredbåndsudbydere bedst kan opfylde reglerne om skift af bredbåndsudbyder ved at tiltræde brancheaftalen om skift af bredbåndsudbyder. Med dette brev opfordrer SDFI derfor alle udbydere af bredbånd til at tiltræde brancheaftalen om skift af bredbåndsudbyder.

Hvis I ønsker at tiltræde brancheaftalen om skift af bredbåndsudbyder, oplyser TI, at dette kan gøres ved at sende anmodning herom til direktøren for TI, Jakob Willer på post@teleindu.dk.

Hvis I har spørgsmål til reglerne om skift af bredbåndsudbyder er I velkomne til at kontakte undertegnede eller Daniel Gonn (djg@sdfi.dk).

Med venlig hilsen

Marianne Légaré Holm
Specialkonsulent

+45 72 54 56 24
mahol@sdfi.dk



FAKTA om nye regler om skift af bredbåndsudbydere

- De nye regler indebærer, at alle, der tilbyder abonnement på internetadgang via faste net (bredbåndsudbydere), skal gøre det lettere for bredbåndkunder at skifte udbydere. Konkret skal bredbåndsudbydere tilbyde at koordinere skiftet for kunden og ordne alle de praktiske forhold – ligesom det kendes ved skift af mobilselskab.
- Reglerne gælder for alle bredbåndsudbydere, herunder også for udbydere, der kun tilbyder bredbånd på lukkede net (fx boligforeningsnet og antenneforeningsnet). Reglerne gælder både for bredbåndsudbydere, som en kunde vil skifte til, og for bredbåndsudbydere, som en kunde vil skifte væk fra.
- Reglerne gælder ved skift for alle bredbåndskunder – det vil sige både for forbrugere og erhvervsdrivende.
- Reglerne gælder både ved skift af bredbåndsudbydere på tværs af net og teknologier (fx skift fra bredbånd via fiber til bredbånd via coax-net/kabel-tv-net) og ved skift mellem udbydere, der benytter samme net (fx skift fra én udbyder til en anden udbyder på kobbernettet).
- Reglerne forpligter den nye bredbåndsudbyder til at tilbyde kunden – og efter udtrykkeligt samtykke fra kunden – at koordinere skiftet for kunden, så det nye bredbåndsabonnement leveres samme dag, som det gamle bredbåndsabonnement ophører. De nye regler forpligter også bredbåndsudbyderne til at give kunden information om følgende:
 - a) Oplysning om proceduren for udbyderskift.
 - b) Oplysning om ophør af tjenester, fx tv, som forudsætter et bredbåndsabonnement hos den hidtidige bredbåndsudbyder.
 - c) Oplysning om risiko for en periode med dobbelt betaling, hvis kunden ønsker at skifte før udløb af bindings- eller opsigelsesperiode hos den hidtidige bredbåndsudbyder.
 - d) Mulighed for kompensation til kunden i tilfælde af forsinkelser i skifteprocessen, som medfører manglende tjeneste i mere end én arbejdsdag.
- Reglerne findes i §§ 4-7 i bekendtgørelse om oplysningskrav m.v. ved udbud af elektroniske kommunikationsnet og -tjenester¹, og SDFI har uddybet reglerne i en vejledning til bekendtgørelsen (side 18-22), som findes på sdfi.dk².

Vil I vide mere?

På SDFI's hjemmeside, kan I læse mere om de nye regler, og hvad bredbåndsudbydere er forpligtet til, hvis en kunde ønsker at skifte bredbåndsselskab.

¹ <https://www.retsinformation.dk/eli/ta/2022/523>

² [Skift af bredbåndsudbydere \(sdfi.dk\)](#)