

Bilag 1

Anbefalinger vedr. markedsføring af bredbåndshastigheder

1. Markedsføring af mobilt bredbånd

Anbefaling:

Det anbefales, at udbyderne af mobilt bredbånd fremadrettet markedsfører produkterne ved at gøre brug af hastighedsangivelser, der er praktisk opnåelige maxhastigheder (effektiv hastighed). Det anbefales at der gøres brug af den "svenske løsning" hvorved de markedsførte hastigheder angives som de effektive hastigheder og at man undgår at anvende den teoretiske hastighed:

Teknologi	Teoretisk hastighed	Effektiv maxhastighed
3G	0,384 Mbit/s	0,3 Mbit/s
HSDPA/Turbo 3G	3,6 Mbit/s	3 Mbit/s
HSDPA/Turbo 3G	7,2 Mbit/s	6 Mbit/s
HSDPA/Turbo 3G	14,4 Mbit/s	10 Mbit/s
Turbo 3G+	21 Mbit/s	16 Mbit/s

De effektive maxhastigheder angives i markedsføring med et "op til".

Der kan markedsføres lavere hastigheder end de nævnte hastigheder, hvis det sker indenfor rammerne af de effektive hastigheder. F.eks. kan der inden for den teoretiske hastighed 7.2 med effektiv hastighed på 6 Mbit/s markedsføres effektive hastigheder på f.eks. 2, 3, 4 og 5 Mbit/s.

Der gives en kort beskrivelse af forbehold for hastighedsangivelsen. Dertil kommer en henvisning til at læse yderligere på udbyderens hjemmeside, når der markedsføres udenfor hjemmesiden.

Følgende pligttekst skal – udover en angivelse af den markedsførte effektive hastighed - som minimum indgå ifm. markedsføringen:

"Hastighed afhænger af afstand til mast samt antal samtidige brugere. Læs mere på www.udbyder.dk/bredbaandsfakta"

Fsva. upload-hastigheder:

Udbyderne af mobilt bredbånd skal i forbindelse med markedsføringen også oplyse om upload-hastighed, og dette skal være oplyst som den effektive maxhastighed.

2. Markedsføring af bredbånd via DSL

Anbefaling:

Det anbefales, at udbyderne af bredbånd via DSL fremadrettet markedsfører produkterne ved at tage klare og ensartede forbehold, hvis de markedsførte maksimale hastigheder ikke er lig de hastigheder som en bruger kan forvente at opleve.

1) Udbydes en bredbåndstjeneste med garanteret hastighed/garanteret båndbredde, og denne alene vil kunne give anledning til en reduktion svarende til overhead på op til 20 % (og ikke mere end dette), da skal hastigheden markedsføres med tydeligt forbehold for dette overhead. Det anbefales at følgende pligttekst som minimum anvendes:

"Ca. X % af hastigheden anvendes til datastyring. Se www.udbyder.dk/Bredbaandsfakta"

2) Udbydes en bredbåndstjeneste som best effort/maksimal båndbredde skal det i markedsføringen angives, at produktet leveres med hastigheder "op til" de angivne nominelle indgående og udgående hastigheder.

I tilknytning hertil skal der angives følgende pligttekst:

"Forventet hastighed ml. xx kbit/s og yy kbit/s afhængigt af tekniske forhold. Ca. X % af hastigheden anvendes til datastyring. Se www.udbyder.dk/Bredbaandsfakta"

Fsva. upload-hastigheder:

Udbyderne af bredbånd skal i forbindelse med markedsføringen også oplyse om upload-hastighed.

3. Markedsføring af bredbånd via teknologier med delt kapacitet

Ved delt kapacitet forstås, at flere brugere deler samme internetforbindelse. Delt kapacitet ses f.eks. ved det trådløse Wimaxx eller i boligforeninger.

Anbefaling:

Det anbefales, at udbyderne af bredbånd via teknologier med delt kapacitet ved markedsføringen skal angive de særlige begrænsninger, der gælder for delt kapacitet.

Det anbefales at følgende som minimum oplyses i pligttekst (udover den markedsførte download- og uploadhastighed):

- 1) Forventet hastighed.
- 2) Evt. begrænsninger
- 3) At hastighed påvirkes af antallet af samtidige brugere.

4. Bredbaandsfakta ("varedeklaration")

Anbefaling:

Det anbefales, at udbyderne af bredbånd udarbejder en deklARATION for hvert af de bredbåndsprodukter der markedsføres. Deklarationen offentliggøres på udbyderens hjemmeside og kan "klikkes" frem, hvis kunden eksempelvis ønsker yderligere information om pågældende produkt. Fordelen ved deklARATIONEN er samtidig at sammenlignelighed og gennemsigtighed øges. Der er enighed om at deklARATIONEN skal have betegnelsen Bredbaandsfakta. Der henvises til Bredbaandsfakta fra hvert enkelt produkt, der markedsføres.

Derudover anbefales det, at udbyderne i videst muligt omfang etablerer en løsning således at kunderne kan få adgang til pågældende udbyders bredbånds fakta vha url-adressen www.udbyder.dk/bredbaandsfakta.

Bredbaandsfakta bør for hvert enkelt produkt indeholde følgende punkter (og i den nævnte rækkefølge):

1. Teknologi/standard (ex. ADSL bredbånd)
2. Hastighedsinformation (eks. oplyses download, upload, information fra pligttekst uddybes, henvisning til valid hastighedsmålere. Evt. forklaring af overhead/datastyring samt andre fysiske/tekniske forhold. Evt. begrænsninger på tv-produkter.)
3. Pris (herunder mindstepris i bindingsperiode).
4. Aktuel dækning (dvs. hvor stor dækning i DK – opgjort geografisk eller på befolkning)
5. Leveringstid
6. Anvendelsesmuligheder (her eksemplificeres hvad hastigheden understøtter af tjenester eks. streaming af tv, online spil, overførsel af store filer. Evt. angivelse af hastighed for download af musikfil el.lign.)
7. Medfølgende tjenester (eks. 30 digitale tv-kanaler, op til 10 Mbit bredbånd, bredbåndstelefonti, X antal e-mail adresser, musiktjeneste, Webdisk osv.)